



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“Calidad de servicio y su relación con el comportamiento de compra del turista en el Hotel Suisui, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2017”

### **TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

Bethsy Nikol Jibaja Guevara

**ASESORA:**

MBA. Lizeth Erly Mescua Ampuero

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

Marketing

Tarapoto – Perú

2017

Mg. Julio Alvarado Escalante Torres  
Lic. N° 101115

Secretario

-----  
**Tercero Pasapando Puyo**  
Lic. en Administración

.....  
MHA. Lizeth Ery Mascua Ampuero  
VOCAL ADMINISTRACION

## **Dedicatoria**

A Jesús.

A mi abuelita Carmen Rosa.

A mi madre María Yolanda.

A mis hermanos Mily Roxana y Carlos  
Manuel.

Y a mis primos Etson y Hesler.

Con Amor...

## **Agradecimiento**

A Jesús por ser mi fuerza, mi papá Manuel por su apoyo incondicional, mi hermano Merkle por su ejemplo, mis tíos Elizabeth y Máximo por su amor, toda mi familia que a pesar de la distancia y dificultades estuvieron para mí, y a todos mis amigos que son mi respaldo, en especial a Danner Vickely por sus consejos, y a Claudia Zahir que me enseñó el valor de la amistad. Para ustedes, con amor.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Bethsy Nikol Jibaja Guevara, con DNI N° 73388309, me presento ante el jurado encargado de la evaluación de mi tesis y expongo:

A bien de cumplir con las disposiciones vigentes estimadas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académica Profesional de Administración, declaro bajo juramento que todos los datos, la documentación e información presentada en mi tesis son veraces y legítimos.

Tarapoto, noviembre de 2017

  
.....  
Bethsy Nikol Jibaja Guevara

## **Presentación**

Señores miembros del jurado

Dando cumplimiento con las disposiciones del Reglamento de Grados de Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Me dirijo ante ustedes para someter a vuestros criterios la presente Tesis titulada “Calidad de servicio y su relación con el comportamiento de compra del turista en el Hotel Suisui, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2017”, con el propósito de determinar la relación existente entre las variables estudiadas.

Para el desarrollo y culminación de mi tesis conté con el apoyo de mi familia y profesores, con la finalidad de cumplir con los requisitos que me permitan adquirir el Título Profesional de Licenciada en Administración.

## Índice General

|   |      |
|---|------|
| Página del Jurado .....   | ii   |
| Dedicatoria .....   | iii  |
| Agradecimiento .....  | iv   |
| Declaratoria de autenticidad .....  | v    |
| Presentación .....  | vi   |
| Índice General .....  | vii  |
| Índice de Tablas .....  | viii |
| Índice de Figuras .....   | ix   |
| RESUMEN .....   | x    |
| ABSTRACT .....  | xi   |
| I. INTRODUCCIÓN .....   | 12   |
| 1.1. Realidad problemática .....  | 12   |
| 1.2. Trabajos previos .....   | 14   |
| 1.3. Teorías relacionadas al tema .....   | 19   |
| 1.4. Formulación del problema .....   | 27   |
| 1.5. Justificación del estudio .....  | 27   |
| 1.6. Hipótesis .....  | 27   |
| 1.7. Objetivos .....  | 28   |
| II. MÉTODO .....  | 29   |
| 2.1. Diseño de investigación .....  | 29   |
| 2.2. Operacionalización de variables .....  | 29   |
| 2.3. Población y muestra .....  | 32   |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. .... | 33   |
| 2.5. Métodos de análisis de datos .....   | 33   |
| 2.6. Aspectos éticos .....  | 33   |
| III. RESULTADOS .....   | 34   |
| IV. DISCUSIÓN .....   | 44   |
| V. CONCLUSIONES .....   | 46   |
| VI. RECOMENDACIONES .....   | 47   |
| VII. REFERENCIAS .....  | 48   |
| ANEXOS .....  | 52   |

## Índice de Tablas

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1: Calidad de Servicio.....  | 34 |
| Tabla 2: Elementos Tangibles .....   | 35 |
| Tabla 3: Fiabilidad .....  | 36 |
| Tabla 4: Capacidad de respuesta.....   | 37 |
| Tabla 5: Seguridad .....   | 38 |
| Tabla 6: Empatía .....   | 39 |
| Tabla 7: Comportamiento de Compra del Turista.....                           | 40 |
| Tabla 8: Determinantes Internos de la Decisión de Compra del Turista .....   | 41 |
| Tabla 9: Determinantes Externos del Comportamiento de Compra del Turista.... | 42 |



## Índice de Figuras

|  |    |
|--|----|
| Figura 1: Calidad de Servicio .....  | 34 |
| Figura 2: Elementos Tangibles.....   | 35 |
| Figura 3: Fiabilidad.....  | 36 |
| Figura 4: Capacidad de Respuesta .....                                       | 37 |
| Figura 5: Seguridad.....   | 38 |
| Figura 6: Empatía.....   | 39 |
| Figura 7: Comportamiento de Compra del Turista .....                         | 40 |
| Figura 8: Determinantes Internos de la Decisión de Compra del Turista .....  | 41 |
| Figura 9: Determinantes Externos del Comportamiento de Compra del Turista .. | 42 |

## RESUMEN

La presente investigación titulada “Calidad de servicio y su relación con el comportamiento de compra del turista en el Hotel Suisui, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2017”, tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y el comportamiento de compra del turista en el Hotel Suisui, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2017, para ello se tuvo una población conformada por 400 turistas según los registros de ventas de la empresa, y una muestra de 179 turistas, a los cuales se aplicaron las encuestas, el diseño de investigación es correlacional. Asimismo, se realizó una prueba piloto a través del Alfa de Crombrach para ver la confiabilidad de las encuestas, encuestándose a 15 personas, también se recolectó datos de la muestra para que posteriormente se puedan procesar los resultados recolectados en la investigación, se utilizó el coeficiente de recolección de Spearman para el cálculo de la correlación, obteniendo de esta manera los resultados de acuerdo a los objetivos; llegando a la conclusión principal que existe una relación inversa, aceptando así que la calidad de servicio no tiene una relación directa con el comportamiento de compra del turista en el Hotel Suisui, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2017.

**Palabras claves:** Calidad de servicio, Comportamiento de compra, Relación.

## ABSTRACT

This research entitled “Quality of service and its relationship with the shopping behavior of tourists at the Suisui Hotel, in the city of Tarapoto, period 2017”, has as its general objective to determine the relationship between quality of service and behavior of tourist purchase in the Suisui Hotel, of the city of Tarapoto, period 2017, for it was had a population conformed by 400 clients according to the registers of sales of the companies, and a simple of 179 clients, to which the surveys, the research design is correlational. Likewise, a pilot test was carried out through the alfa of Crombrach to see the reliability of the polls by surveying 15 people, we also collected data from the simple so that later the results collected in the research could be processed, the coefficient was used of correlation of Spearman for the calculation of the correlation, obtaining in this way the results according to the objectives: arriving at the main conclusión that there is an inverse relationship, accepting that the quality of service does not have a direct relationship with the shopping behavior of the tourist in the Suisui Hotel, in the city of Tarapoto, period 2017.

**Keywords:** Quality of service, Purchase behavior, Relationship

## **I.INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

A nivel mundial con el fenómeno de la globalización, los cambios son constantes en muchos aspectos. Las empresas experimentan grandes cambios, y si no se adaptan a ella, trae consigo grandes consecuencias, una empresa se compone por sus activos y pasivos pero más allá de eso los clientes son quienes le dan vida o permiten que este llegue a prosperar, es por eso que es de vital importancia que cada empresa ofrezca productos y servicios de calidad, que realice algo que despierte la atención, la percepción y cumpla las expectativas deseadas de sus clientes cuando realizan sus compras tanto en lo que respecta a la atención como en relación a los productos que oferta.

El crecimiento de la demanda en el turismo es de un 20% en el Perú, ubicando al país como uno de los lugares favoritos de todos los viajeros. Al hablar del perfil de los turistas extranjeros, el INEI (2011) señaló que un 61,7% ha visitado nuestro país por vacaciones, un 15% lo hacen por motivos de negocio, por visitar a un familiar el 12,1, por salud el 4,5%, para asistir a un congreso o conferencia el 2,7% y el 4% sobrante por otros motivos. Específicamente las empresas hoteleras del país, están experimentando cambios enormes a través de la tecnología, el cual es una ventaja enorme si se sabe aprovecharlo correctamente; el rubro hotelero ha venido creciendo cada día más porque en la actualidad las organizaciones cuentan con nuevos instrumentos que son esenciales para el desarrollo ya comentado del país, por tal motivo han ido apareciendo empresas nuevas dedicadas a este rubro, donde la competencia cada día se torna más fuerte y es más difícil establecer estrategias de marketing que nos resulte efectivo para mantener, atraer nuevos clientes turistas y por qué no decir clientes fieles y leales, clientes turistas que quieran regresar por el servicio de calidad que les ofrecen los hoteles

En la Región San Martín hay muchos hoteles de diferentes categorías, en el presente, la región se encuentra en uno de los destinos más visitados por los turistas ya que tiene una gran variedad de sitios por conocer, por tal motivo el rubro hotelero dentro de San Martín tiene mucha competencia, es por esto que los hoteles se encuentran en constantes cambios a nivel general, planeando y

organizando estrategias innovadoras para atraer y mantener sus clientes. La calidad de servicio es punto clave para que los turistas estén cómodos y satisfechos, es importante brindarle la confianza y la comodidad de sentirse como en casa, pues ofrecerle toda la atención posible hará que este turista regrese a utilizar nuestros servicios, además se llevará una buena impresión y por lo tanto nos recomendará.

El Hotel Suisui, se encuentra en la ciudad de Tarapoto, en el Jr. Lima N° 579, este es un hotel de categoría tres estrellas, recientemente se encuentra activo, y está en un proceso de aprendizaje para llegar a ser competitivo en su rubro, asimismo, presenta inconvenientes, mostrando deficiencias en cuanto a la calidad de servicio que se brinda, debido a que no cuenta con un personal altamente calificado para la atención de los turistas, con personal poco empático, poco fiable ya que muchas veces no se cumple al turista lo que se le prometió, poca comunicación e interacción entre colaboradores y turistas, no cumpliendo o cubriendo sus necesidades, de manera que estos se sientan satisfechos y con ganas de regresar por el servicio, además esto afecta la satisfacción y la lealtad de los turistas, en consecuencia trae la pérdida continua de clientes potenciales, ya que los clientes principales de este hotel son turistas y estos al tener una mala experiencia con la calidad de servicio del hotel, difunden o lo comentan con sus amigos, familiares, conocidos o personas cercanas, por lo tanto el comportamiento de compra será dudoso, la elección por los servicios del hotel serán bajas. Con la intención de hacer frente a esta problemática que está afectando negativa y generalmente a la empresa, se pretende estudiar las dos variables que son calidad de servicio. Y también comportamiento de compra del turista para la aplicación práctica de la empresa.

## **1.2.Trabajos previos**

### **A nivel Internacional**

Cattia, Centurión y Dzul (2014) en su tesis de Pregrado titulada “Medición de la calidad en el servicio en Hoteles de Celestún, Yucatán”. México: Universidad Tecnológica del Poniente, concluye que:

Los resultados que se han obtenido sobre la percepción de los clientes con respecto a la calidad de los servicios de hospedaje recibidos nos dicen que la capacidad de respuesta y seguridad obtuvieron resultados positivos, representando así una de las fortalezas de estos servicios. Por otro lado, la fiabilidad, la empatía y los elementos tangibles están un poco bajos, donde se acepta ligeramente la calidad del servicio ofrecido, lo que se tiene que mejorar en estos aspectos.

Prado y Rivera (2011) en su tesis de Pregrado titulada “Evaluación de la calidad en el servicio al cliente en los hoteles mediante la escala de Servqual”. Guadalajara. México: Universidad de Guadalajara, concluye que:

En los hoteles de 3, 4 y 5 estrellas de la ciudad de Tapalpa, Jalisco, las expectativas de los huéspedes fue superior a la percepción del servicio recibido en la mayoría de las dimensiones, donde cada uno de ellos resultaron ser negativos, por lo cual se considera que no existe calidad en el servicio de dichos hoteles. En cambio, los hoteles de 1, 2, 6 y 7 estrellas la percepción fue mayor que la expectativa, considerando que el cliente está satisfecho existiendo calidad en el servicio.

Ríos (2013) en su tesis de Pregrado titulada “Análisis de la calidad en los servicios hoteleros y su influencia en el desarrollo económico y turístico del Cantón Milagro”. Milagro. Ecuador: Universidad Estatal de Milagro, concluye que: La calidad de servicio es fundamental en las organizaciones, y mucho más en los hoteles debido a que es la primera exigencia de los clientes a los establecimientos, donde se ve reflejado dicho problema en los Hoteles del Cantón Milagro, brindando un pésimo servicio por causa de que el personal no cuenta con una capacitación debida, y de tal manera atender a las necesidades de cada uno de los clientes que se hospedan en los mencionados establecimientos.

González (2014) en su tesis de Pregrado titulada “La calidad y la satisfacción del cliente en la hotelería Low Cost”. España: Universidad de Valladolid, concluye que: Es muy importante gestionar la calidad en un hotel para así conseguir clientes satisfechos y lograr ahorro en una gestión integral de la empresa para obtener óptimos resultados en la cuenta de explotación. La gestión de calidad total es muy costosa de poner en marcha, pero una vez implantada en un hotel los costes se reducen a largo plazo.

Sánchez (2015) en su tesis de Posgrado titulada “Comportamiento del consumidor en la búsqueda de información de precios On-line”. Madrid. España: Universidad Autónoma de Madrid, concluye que:

Lo más resaltante en la presente tesis doctoral es el estudiar a las variables que influyen e intervienen para que los consumidores busquen precios on-line. Además, la investigación se dividió en cuatro partes permitiendo que la información sea más específica y entendida, lo cual se determinó que los consumidores al buscar información de precios on-line, encuentran obstáculos y barreras, pero al mismo tiempo lo consiguen de alguna u otra manera, lo cual se dice que hay muchas cosas en las que se debe mejorar para que los consumidores estén totalmente satisfechos.

### **A nivel Nacional**

Cueva (2015) en su tesis de Pregrado titulada “Evaluación de la calidad de servicio percibida por los clientes del hotel los Portales a través del análisis de sus expectativas y percepciones”. Piura: Universidad de Piura, concluye que: Para las empresas es muy importante la calidad de servicio porque influye positiva o negativamente en la rentabilidad de las mismas. Es muy significativa ya que de ello depende satisfacer a los clientes, donde también se desprenden factores resaltantes como la recomendación del servicio, frecuencia de compra y además la fidelidad del cliente. En consecuencia, permite que las empresas se centren en temas como estos para tener mejores resultados concernientes a la satisfacción de sus clientes y atraer a un mayor número de clientes potenciales.

Mesones y Saldaña (2014) en su tesis de Pregrado titulada “Calidad de los servicios brindados por un hotel tres estrellas, desde la perspectiva del cliente. Chiclayo. Julio-Setiembre, 2014”. Chiclayo: Universidad Privada Juan Mejía Baca, concluye que:

Al comparar expectativas y percepciones a través de los resultados obtenidos se dice que no se han cubierto las expectativas de los clientes al no haberse superado el umbral de satisfacción en ninguna de las dimensiones, a pesar de existir niveles altos de calidad percibidos por la mayoría de los clientes del hotel en estudio.

Castro y García (2016) en su tesis de Pregrado titulada “Manual de calidad para la mejora del servicio aplicado a la empresa hotelera Gran Sipán. Chiclayo. Febrero, 2015-Junio, 2015”. Chiclayo: Universidad Privada Juan Mejía Baca, concluye que:

Se ha trabajado con el modelo Servqual, donde evalúa las cinco dimensiones totales del funcionamiento del servicio como: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, brindando información en base a las expectativas y percepciones que tiene el cliente del servicio que se le brinda y que también se sistematizan en el manual que se ha propuesto.

Suito y Torres (2006) en su tesis de Posgrado titulada “Mejorar la calidad del servicio para incrementar la lealtad de los Huéspedes hacia el Hotel Torre Blanca”. Trujillo: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, concluye que: Los resultados de las encuestas arrojaron que existen suficiente evidencia estadística para demostrar concluyentemente que los huéspedes del Hotel Torre Blanca eligen dicho hotel de entre otras opciones de hospedaje, principalmente por la calidad del mismo, buscando siempre en primer lugar el rango de 103 facilidades e instalaciones con las que cuenta el hotel, así como la velocidad con la que el personal da solución a sus quejas y resuelve sus peticiones; en segundo lugar eligen al hotel Torre Blanca por el precio que pagan al hospedarse y porque buscan un lugar donde sentirse bienvenidos y “como en casa”, en tercer lugar, colocan el confort y la ubicación del hotel para



finalmente poner como factor de decisión al ambiente o decoración de las instalaciones.

Marchán (2015) en su tesis de Pregrado titulada “Evaluación de la calidad del servicio del Hotel “Feijoo” de la ciudad de Tumbes, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, en el año 2014”. Tumbes: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, concluye que: Al ser evaluado de forma global, el Hotel “Feijoo” cumple con un porcentaje bastante significativo, 88,36% de los estándares son cumplidos en la empresa, lo que hace de esta una empresa que brinda un servicio y productos de calidad a sus clientes, quedando solo algunos estándares que mejorar en lo referente a la gestión medioambiental.

### **A nivel Local**

Pinedo (2010) en su tesis de Pregrado titulada “Evaluación de calidad de servicio en las organizaciones hoteleras del Distrito de Tarapoto, Banda de Shilcayo, Morales, en el año 2009”. Tarapoto: Universidad César Vallejo, concluye que: La evaluación que se hizo a los tres distritos estudiados referente a los servicios de calidad en los hoteles, determinó que en un 88,36% satisfacen a sus clientes, calificando al servicio como regular – bueno y también muy bueno, por lo tanto, éstas permiten solucionar los problemas y necesidades de manera rápida e individual que se presenten en los clientes, además, sus instalaciones están físicamente atractivas.

Mestanza (2010) en su tesis de Pregrado titulada “Evaluación de la calidad del servicio en la agencia de viajes y turismo Águila Travel EIRL”. Tarapoto: Universidad César Vallejo, concluye que:

Se analizó que la empresa presenta deficiencias como que no cuenta con alianzas estratégicas con empresas públicas o privadas para brindar un mejor servicio, asimismo, no hace una investigación de mercado que es muy importante para toda empresa porque permite saber cómo se comporta su segmento de mercado, no se satisface a los clientes debido a que no hay una rapidez en el servicio de los mismos, como tampoco una capacidad de respuesta correcta, y en cuanto a la infraestructura hay muchas faltas. Por la

evaluación hecha en la presente investigación se determinó que todas estas dimensiones son cruciales para brindar un servicio de calidad.

Huamán (2014) en su tesis de Pregrado titulada “Calidad de servicio y desempeño laboral de los guías en agencias de viajes, Tarapoto 2014”. Tarapoto: Universidad César Vallejo, concluye que: Existe relación entre las dos variables que son calidad de servicio y desempeño, ya que se basa en cómo este servicio es brindado dentro de la agencia, y cómo los guías la ejecutan durante los viajes, entonces decimos que de acuerdo al servicio que se brinda se determinará el desempeño laboral de los guías de dichas agencias. De acuerdo a los turistas, aprecian que sus guías sepan lo básico, pero lo mejor sería que los que lo hacen estén muy preparados ya que pueden ser cuestionados por muchos de ellos.

Ramírez (2014) en su tesis de Pregrado titulada “Gestión de la calidad del servicio en las operadoras de turismo y satisfacción del turista – Tarapoto, 2014”. Tarapoto: Universidad César Vallejo, concluye que:

La evaluación de los servicios de calidad que es ofrecida a los clientes por medio del modelo Servqual, es buena en dichas empresas de la ciudad de Tarapoto porque las perspectivas (82,26%) superan a las expectativas (79,12%), donde los clientes se encuentran satisfechos por el servicio brindado y la atención a cada uno de ellos, entonces se afirma que la calidad influye totalmente en la satisfacción del cliente.

Vargas (2011) en su tesis de Pregrado titulada “El comportamiento del consumidor y su incidencia en la decisión de compra de combustibles en los transportistas de las empresas unidas que brindan el servicio interprovincial Lamas – Tarapoto, año 2011”. Tarapoto: Universidad César Vallejo, concluye que: Las dos dimensiones que muestra la primera variable que es comportamiento del consumidor indican que son positivas, De acuerdo a la encuesta las variables externas son afirmativas con un 61,9% y las variables internas con un 70,6% respondieron SI. Teniendo como resultado que la decisión de compra se encuentra muy arraigado en éstas dos variables.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **Calidad de servicio**

Actualmente, muchos están de acuerdo que la característica esencial que define el posicionamiento de las empresas en un plazo largo es el punto de vista de los clientes acerca de los servicios o productos que adquieren, por esta razón, diferentes autores hablan sobre éste tema, antes de definir qué es calidad de servicio, primero se definirá por separado qué es un servicio y qué es calidad.

Al respecto, Zeithaml, Parasuraman y Berry, definen la “calidad de servicio como la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones, siendo un servicio de calidad aquel cuya prestación iguale o exceda las expectativas iniciales y de mala calidad cuando las expectativas no se vean satisfechas”. (Citado por Gutiérrez y Rubio, 2009, p. 135).

Según Barrera (2006) indica que el servicio de calidad que recibe el cliente es el resultado de contrastar sus expectativas de lo que va a recibir y las percepciones del trabajo de las empresas. Si los servicios brindados superan las perspectivas, éste será excelente, y si no lo son, serán calificados como faltar e insuficiente. (p. 59).

Para Hernández, Chumaceiro y Atencio (2009) señalan que los servicios de calidad es sin duda alguna una herramienta competitiva que necesita una cultura y compromiso de toda la organización, llevándolo siempre en un curso de evaluación como también es muy importante el mejoramiento, con el propósito de ganar y fidelizar a los clientes, y así ser diferentes al resto con una estrategia que sea de beneficio. (p. 460).

**Puntos esenciales para la calidad de servicio:** Villegas y Manríquez (2004), indican tres puntos importantes para comprender la naturaleza de la calidad de servicio:

- ✓ La calidad debe ofrecerse no en cuanto a la definición de la empresa, sino a la opinión de los clientes. (p. 50).

- ✓ La calidad debe darse también en los servicios, no solamente en los productos, y los dos deben llegar de la mejor manera a los clientes, sin olvidar la manifestación física de la marca (p. 50).
- ✓ En cuanto a la calidad, en un producto se dice que es solamente lo que los clientes reciben, y en cuanto a los servicios en cómo lo perciben. (p. 50).

### **Dimensiones de la Calidad del servicio**

Zeithaml, Parasuraman y Berry, explican cinco factores determinantes de la calidad de servicio, con el siguiente orden de importancia, según el modelo Servqual:

- 1. Elementos tangibles:** En este punto entran temas relacionados a la infraestructura:
  - **Equipamiento de aspecto moderno:** Son los medios y materiales con los que cuenta la organización.
  - **Instalaciones agradables:** Es la infraestructura general del espacio.
  - **Apariencia personal:** Forma en que el personal se muestra ante el cliente.
  - **Elementos tangibles atractibles:** Son los medios que se utiliza para brindar un excelente servicio.
- 2. Fiabilidad:** Dentro del concepto de fiabilidad se encuentran incluidos todos los elementos que permiten al cliente conocer la capacidad y los conocimientos profesionales de la empresa.
  - **Cumplimiento de las promesas:** Brindar al turista lo ofrecido por la empresa.
  - **Interés en la resolución de problemas:** La empresa debe de mostrar el interés en solucionar los percances con los clientes.
  - **Realización del servicio a la primera:** La rapidez en la atención al cliente.
  - **Conclusión en el plazo prometido:** Brindar el servicio en el tiempo pactado.
  - **Ausencia de errores:** Evitar cometer errores en presencia de los clientes.

- 3. Capacidad de respuesta:** Es la capacidad de brindar información ayudando a los clientes, brindándoles un servicio puntual, específico y personalizado, asimismo, se refiere a la actitud positiva que la empresa tiene ante los clientes, de esta forma se suministra rápidamente el servicio, es importante cumplir con el tiempo contraído con el cliente, es decir, ser puntuales y responsables con lo prometido, además de tener un contacto significativo.
- **Personal comunicativo:** Fluidez del personal a la hora de tener cercanía con el cliente.
  - **Personal rápido:** La rapidez en la atención al cliente.
  - **Personal colaborador:** Personal que esté atento a las necesidades del cliente.
  - **Personal informado:** Conocimientos del personal sobre el giro de la empresa.
- 4. Seguridad:** Muestra los conocimientos profesionales y la cortesía del empleado para una excelente atención al cliente por parte de los colaboradores.
- **Personal que transmite confianza:** Una habilidad nata para inspirar confianza por lo tanto la empresa ganará credibilidad, en algunos casos la seguridad en el servicio representa un sentimiento de protección por parte del cliente.
  - **Clientes seguros con su proveedor:** La seguridad en el servicio de la empresa con el cliente.
  - **Personal amable:** Es una muestra de amabilidad por parte de los empleados, para hacer del cliente días más gratos.
  - **Personal bien formado:** Es la información que tiene el empleado para resolver dudas a los clientes.
- 5. Empatía:** Es la capacidad que tiene el personal calificado de las empresas que brindan un servicio para ponerse en el lugar del cliente.
- **Atención individualizada al cliente:** Hay que ser cuidadoso, diferenciado, ser cortés, amable y responsable con el cliente, todo esto

es posible a través de realizar una paulatina y breve evaluación al cliente para conocer sus necesidades y expectativas.

- **Horario conveniente:** Los horarios de atención al cliente.
- **Atención personalizada de los colaboradores:** Atención a cada cliente ayudando a cubrir sus necesidades que tenga.
- **Preocupación por los intereses del cliente:** Dar al cliente el lugar que se merece.
- **Comprensión de las necesidades del cliente:** Comprender lo que el cliente necesita en el momento oportuno.

### **Beneficios de la calidad de servicio**

Para Aguelo (2016) son los siguientes:

- ✓ Clientes leales, incremento en el mercado, y mayores ganancias.
- ✓ Aumentan las ventas, y de igual manera los beneficios.
- ✓ Se ahorra en promoción, marketing, y publicidad de ventas.
- ✓ Reclamos mínimos, más atención y resolución de las mismas.
- ✓ Prestigio positivo.
- ✓ Ser diferentes.
- ✓ Mayor motivación en el personal, y resultados positivos en la rentabilidad.
- ✓ Mejor clima organizacional
- ✓ Menores quejas, ausencia de errores o tardanzas de los empleados.
- ✓ Bajo nivel de rotación de personal.

### **Características de la calidad de servicio**

Aguelo (2016) menciona las características de la calidad de servicio, y son las siguientes:

- ✓ Que se les brinde a los clientes lo que se les prometió de manera fiable, exacta y permanente.
- ✓ Empresas que muestren su ayuda en todo momento, y ofrezcan de manera puntual el servicio.
- ✓ El personal tiene que conocer todos los aspectos del trabajo en el que se encuentran, según los clientes, es decir, mostrarse amables y brindar confianza en todo momento.

- ✓ Los equipamientos deben encontrarse en el mejor estado posible, y los empleados bien presentables.
- ✓ Escuchar a los clientes y ofrecerles un servicio particular.

### **Comportamiento de compra del turista**

Se fundamenta principalmente en cómo reacciona el cliente frente a un producto o servicio. Existen diferentes autores que hablan acerca de este tema, y un autor principal que habla de éste tema, es el siguiente:

Al respecto Arcas y Hernández (2006) mencionan que los turistas son “en tanto consumidores, cada vez más críticos y exigentes, están más informados y son más reflexivos en sus procesos de compra, Quieren más autonomía, más variedad, mejores promociones y más entretenimiento, entre otras muchas cosas. (Citado por Martínez, 2011, p. 33).

Otros autores definen el concepto de comportamiento de compra como:

Según Kotler y Armstrong (2008) dice que es la manera en que el cliente compra un bien o un servicio para su uso particular.

Según Molina (2007) comenta que el comportamiento de compra del consumidor son las actividades que efectúa desde que necesita algo, luego realiza la compra y hasta donde hace uso del producto. (p. 40).

Goy y Okazaki (2004) explican que la consolidación de los estudios de decisión de compra del consumidor como disciplina autónoma constituye un fenómeno relativamente reciente. (Citado por Martínez, 2011).

Para Arellano (2002) menciona que lo principal que se quiere satisfacer es una necesidad, por medio de un bien o servicio, o de actividades internas (ser leales a una marca o desear un producto) y externas (buscar, comprar y transportar los mismos). (p. 20).

Para Martínez (2011) es tradicional analizar el comportamiento del consumidor distinguiendo entre factores internos y externos, en la actualidad se continúa realizando el mismo tipo de análisis. Los factores internos hacen referencia a las variables del propio consumidor, el turista en nuestro caso, mientras que las variables o factores externos se refieren a elementos contextuales. Entre los primeros se encuentran las actitudes, la personalidad

y los valores. Entre los segundos, los grupos sociales, la cultura y la situación económica. (p. 21).

### **Determinantes de la decisión de compra del turista**

**1. Determinantes internos de la decisión de compra del turista:** Según Arcas y Hernández (2006) entre los factores que más han sido investigados en la búsqueda de los determinantes del comportamiento del consumidor se encuentran: (Citado por Martínez, 2011).

- **Las actitudes:** Rechazo o aceptación de un destino, ya sea por la calidad o las acciones que realiza la empresa concerniente al tema de marketing. Donde las actitudes buenas o malas se deben a las experiencias que han tenido los clientes ya sean de la propia empresa o en otras.
- **Las creencias del turista:** La fe es muy importante para los turistas, asimismo, lo comparten con el resto, e influyen en las actitudes de todos ellos.

**2. Determinantes externos del comportamiento de compra del turista:** Arcas y Hernández (2006) citado por Martínez (2011) explican que son los siguientes:

- **Fijación de precios:** En muchos casos el turista pagará los precios elevados que tengan los productos o servicios, en otras ocasiones éstos serán muy altos, y la empresa de turismo debe hacer un análisis para remodelarlo y así los precios sean menores.
- **Promociones:** Estrategia de marketing que permite realizar mayores cantidades de ventas en un plazo corto, todo el tiempo se da algo a cambio, como descuentos, etc. (p. 45). La influencia de las promociones en la decisión de compra del consumidor haya permitido que éstos no confíen en las promociones cuando haya crisis, en consecuencia, no serán leales con la marca.
- **Influencias personales:** Ya sean voluntarias o no influye en el perfil del turista, donde su comportamiento depende de alguna manera de los que están cerca o lo llegarán a estar. (p. 45).



### **Motivaciones turísticas: Factor que condiciona el comportamiento del turista.**

Mediano (2002) menciona que estas motivaciones son las que empujan cuando las necesidades no han sido del todo satisfechas, y que activa a una persona para que vaya en búsqueda de este beneficio, Lo que hace al turista llevar a cabo sus viajes se llama motivación turística.

Hay una variedad de motivaciones que se dan por el deseo de viajar, y son las cuatro categorías siguientes:

- Físicas: Se refiere a la relajación, salud mental como también física de la persona, actividades de distracción, de esparcimiento, entre otros. (p. 109).
- Culturales: Concerniente a conocer nuevas culturas de los diferentes países, de igual manera sus historias y realidades. (p. 109).
- Interpersonales El turismo nos permite mejorar en nuestras relaciones con los demás, ya sea visitando a los amigos, familiares, o incluso conocer a nuevas personas cuando se viaja. (p. 109).
- Sociales o de prestigio: Nos permite ser reconocidos y lograr innumerables y nuevas cosas como también una imagen buena. (p. 109).

### **Características del actual consumidor turístico**

Según Mediano (2002) dice que hay distintos autores que están de acuerdo en que los turistas han cambiado mucho a comparación de los años 70 y 80, se mencionan algunas características que permitirán ejecutarse sino para todo, será para una parte de los turistas de la actualidad.

- 1. Multiconsumidor turístico perfecto:** Lleva a cabo muchas actividades durante un periodo de tiempo por medio de distintas maneras de consumo. Realizar viajes o cualquier actividad por la misma persona hacen que las motivaciones sean muchas, asimismo, puedan dar posición a comportamientos múltiples de acuerdo a las condiciones de cada lugar.
- 2. Cambia de valores y medita en el tema ecológico del viaje:** Lo que el turista anhela es encontrar y disfrutar de un entorno natural. Tener conciencia medioambiental no sólo se trata de la preocupación por el

entorno, sino de elegir los lugares que sean rurales para que el turista participe del entorno que ha visitado. Cada vez más se busca una calidad de vida como esta, que no se encuentra en las ciudades y que es el motivo fundamental de los viajes. (p. 110).

3. **El consumidor actual fragmenta más las estancias:** Las vacaciones que realiza el turista son diversos, pero llegan a ser más cortos, y las fechas que llegan a viajar son mayormente en las festividades del año y poco en verano.
4. **Tiene más información, analiza y elige de manera racional:** La oferta se ha incrementado en el aspecto turístico debido a que hay muchas empresas que quieren llegar a los consumidores, es por ello que estos cuentan con un amplio conocimiento, esto y sus experiencias hacen que al momento de querer viajar busquen lo mejor y no se conformen con promesas que ofrecen las diversas empresas. La información correcta debe ser un punto clave a considerar para que los clientes utilicen dichos servicios por las empresas. (p. 111).
5. **El turista es más independiente y activo, en muchos casos con los viajes busca consolidar su personalidad:** Por tal motivo que quiere cosas diferentes y no igual que el resto, de igual forma estos participan en todo el proceso de la elaboración de su viaje debido a que cuenta con toda la información que requiera, como ya antes se mencionó.
6. **Las vacaciones son más flexibles y de manera voluntaria, están reservados para un corto plazo:** En el pasado los turistas hacían reservas con mucha antelación, sin dejarlo para el último instante. Por medio de los avances tecnológicos se puede brindar información más detallada y cualificada de los viajes a los consumidores. (p. 112).

#### **1.4. Formulación del problema**

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y el comportamiento de compra del turista en el Hotel Suisui, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2017?

#### **1.5. Justificación del estudio**

##### **Teórica**

El presente estudio estará apoyado por autores actuales para la adecuada evaluación del proyecto. Para la variable de calidad de servicio se considerará como autores principales a Gutiérrez y Rubio (2009), para la segunda variable se tomará el aporte teórico de Martínez (2011). De este modo se podrá ampliar y aplicar los conocimientos obtenidos durante la vida universitaria.

##### **Práctica**

La presente investigación servirá como base para que el Hotel Suisui tenga el conocimiento necesario de cuán importante es con un personal altamente calificado para brindar calidad de servicio a los turistas y esto repercuta positivamente en el comportamiento de compra de los turistas.

##### **Metodológica:**

En la presente investigación se aplicará la metodología científica, que consistirá en identificar el problema, para después de analizar las teorías, formular soluciones a través de la hipótesis; así como identificar los objetivos que orientan la investigación y poder contrastar la hipótesis formulada.

#### **1.6. Hipótesis**

Hi: La calidad de servicio tiene una relación directa con el comportamiento de compra del turista en el Hotel Suisui, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2017.

Ho: La calidad de servicio no tiene una relación directa con el comportamiento de compra del turista en el Hotel Suisui, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2017.

## **1.7.Objetivos**

### **General**

Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y el comportamiento de compra del turista en el Hotel Suisui, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2017.

### **Específicos**

- Conocer la calidad de servicio en el Hotel Suisui, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2017.
- Evaluar el comportamiento de compra del turista en el Hotel Suisui, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2017.
- Analizar la relación que existe entre la calidad de servicio y el comportamiento de compra del turista en el Hotel Suisui, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2017.

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación

No experimental: Debido a que no se realizará algún experimento, asimismo, las variables no serán alteradas porque la información se pondrá tal cual da la empresa. Además, la investigación se hará en un determinado periodo por lo tanto es de corte transversal.

Correlacional: El presente estudio será descriptiva correlacional ya que se explicarán las dos variables investigadas, y se describirá si hay relación entre dichas variables por medio del coeficiente de correlación y su nivel de significancia.

---

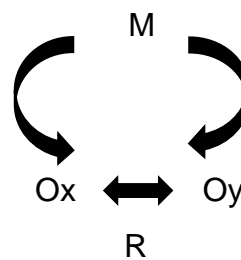
#### Cuadro del diseño

M: Muestra (Turistas del Hotel)

O<sub>x</sub>: Calidad de servicio

O<sub>y</sub>: Comportamiento de compra del turista

R: Relación



### 2.2. Operacionalización de variables

X= Calidad de servicio

Y= Comportamiento de compra del turista

Tabla 01. Operacionalización de variables en estudio

| Variable            | Definición Conceptual   | Definición Operacional  | Dimensiones            | Indicadores                                 | Escala De Medición |
|---------------------|---|---|------------------------|---|--------------------|
| Calidad de servicio | Para Zeithaml, Parasuraman y Berry, (citado por Gutiérrez y Rubio, 2009) explican la calidad de servicio como la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones, siendo un servicio de calidad aquel cuya prestación iguale o exceda las expectativas iniciales y de mala calidad cuando las expectativas no se vean satisfechas. (p. 135). | Debido a la naturaleza de los servicios la calidad no se puede gestionar igual que en los productos, ya que el producto se basa en lo que se recibe y el servicio en cómo lo recibe el cliente, siendo la diferencia entre expectativas y percepciones lo que da un servicio de calidad, por lo cual lo que realmente importa es la que percibe el cliente. | Elementos tangibles    | Equipamiento de aspecto moderno             | Ordinal            |
|                     |   |   |                        | Instalaciones agradables                    |                    |
|                     |   |   |                        | Apariencia personal                         |                    |
|                     |   |   |                        | Elementos tangibles atractibles             |                    |
|                     |   |   | Fiabilidad             | Cumplimiento de las promesas                |                    |
|                     |   |   |                        | Interés en la resolución de problemas       |                    |
|                     |   |   |                        | Realización del servicio a la primera       |                    |
|                     |   |   |                        | Conclusión en el plazo prometido            |                    |
|                     |   |   | Capacidad de respuesta | Ausencia de errores                         |                    |
|                     |   |   |                        | Personal comunicativo                       |                    |
|                     |   |   |                        | Personal rápido                             |                    |
|                     |   |   |                        | Personal colaborador                        |                    |
|                     |   |   |                        | Personal informado                          |                    |
|                     |   |   | Seguridad              | Personal que transmite confianza            |                    |
|                     |   |   |                        | Clientes seguros con su proveedor           |                    |
|                     |   |   |                        | Personal amable                             |                    |
|                     |   |   |                        | Personal bien formado                       |                    |
|                     |   |   | Empatía                | Atención individualizada al cliente         |                    |
|                     |   |   |                        | Horario conveniente                         |                    |
|                     |   |   |                        | Atención personalizada de los colaboradores |                    |
|                     |   |   |                        | Preocupación por los intereses del cliente  |                    |
|                     |   |   |                        | Comprensión de las necesidades del cliente  |                    |

|                                      |  |   |   |                           |         |
|--------------------------------------|--|---|---|---------------------------|---------|
| Comportamiento de compra del turista | Arcas y Hernández (2006) citado por Martínez (2011), los turistas son “en tanto consumidores, cada vez más críticos y exigentes, están más informados y son más reflexivos en sus procesos de compra, Quieren más autonomía, más variedad, mejores promociones y más entretenimiento, entre otras muchas cosas. (p. 33). | El comportamiento de compra del turista es cambiante conforme pasa el tiempo, y de acuerdo a la influencia interna y externa, permitiendo que las compras las realice detalladamente y con una gran exigencia para recibir el servicio deseado. | Determinantes internos de la decisión de compra del turista     | Las actitudes             | Ordinal |
|                                      |  |   |   | Las creencias del turista |         |
|                                      |  |   | Determinantes externos del comportamiento de compra del turista | Fijación de precios       |         |
|                                      |  |   |   | Promociones               |         |
|                                      |  |   |   | Influencias personales    |         |

Fuente: Elaboración propia, 2018.

### 2.3. Población y muestra

- **Población:** Lo integrarán los turistas del Hotel Suisui que en su totalidad desde el mes de enero hasta el mes de setiembre fueron 400 según sus registros, donde el área de recepción anota a cada uno de ellos.
- **Muestra:** Se desarrollará con la fórmula siguiente:

N: Población de estudio

n: Muestra

p: Probabilidad de éxito

q: Probabilidad de fracaso

Z: Nivel de confianza

E: Margen de error

$$n = \frac{Z^2 pq N}{E^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$

|            |
|------------|
| <b>95%</b> |
|------------|

**Z = 1.96**

**E = 0.05**

**p = 0.7**

**q = 0.3**

**N = 400**

|            |               |          |             |          |                 |
|------------|---------------|----------|-------------|----------|-----------------|
| <b>n =</b> | <b>3.8416</b> | <b>*</b> | <b>0.21</b> | <b>*</b> | <b>400</b>      |
|            | <b>0.0025</b> | <b>*</b> | <b>399</b>  | <b>+</b> | <b>0.806736</b> |

|            |                 |            |
|------------|-----------------|------------|
| <b>n =</b> | <b>322.6944</b> | <b>179</b> |
|            | <b>1.804236</b> |            |

La muestra para la presente investigación según el resultado de la fórmula fue de 179 turistas.



## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

### **➤ Técnicas e instrumentos**

En la presente investigación se utilizó como técnica e instrumento de recolección de datos la encuesta el cuál fue representado por un cuestionario dirigido a los turistas del Hotel Suisui, para la elaboración de las teorías relacionadas al tema se utilizó la técnica del fichaje, representado por fichas bibliográficas.

### **➤ Validación y confiabilidad del instrumento**

La validación de los instrumentos de medición, se realizó por medio del criterio de expertos en administración y metodología de la investigación, quienes rellenaron una ficha de validación donde plasmaron la ponderación de los cuestionarios. Para la confiabilidad de los instrumentos se tomó un pequeño número de turistas pertenecientes a la muestra de investigación, a quienes se aplicó la encuesta, para luego analizar los datos en el alfa de Cronbach.

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

En el presente estudio se utilizó figuras, como también tablas estadísticas para cada una de las variables, el cual permitió obtener resultados exactos y veraces; asimismo, se empleó el coeficiente de correlación de Spearman para contrastar la hipótesis.

## **2.6. Aspectos éticos**

El presente estudio estuvo guiado básicamente por el reglamento de la Universidad César Vallejo, asimismo se utilizó la sexta edición de las normas APA, respetando los derechos de autor y propiedad intelectual, porque no es plagio, tampoco es copia de algún trabajo que se asemeja en las dos variables estudiadas, y los datos adquiridos son confidenciales y reales.

### III.RESULTADOS

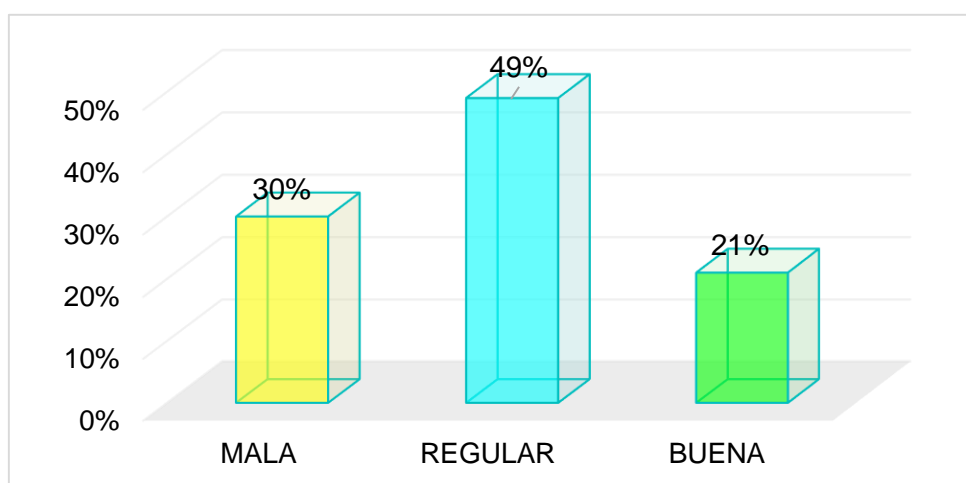
#### 3.1.Calidad de servicio en el Hotel Suisui, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2017.

Los resultados se tabularon agrupándolos en intervalos de acuerdo a las ponderaciones y puntajes de los resultados al aplicar los instrumentos, datos recogidos de los turistas encuestados, que se detallan a continuación:

**Tabla 1: Calidad de servicio**

| Categoría | Número de turistas | Porcentaje |
|-----------|--------------------|------------|
| MALA      | 54                 | 30%        |
| REGULAR   | 88                 | 49%        |
| BUENA     | 37                 | 21%        |
| Total     | 179                | 100%       |

Fuente: Elaboración propia



**Figura 1: Calidad de Servicio**

Fuente: Elaboración propia

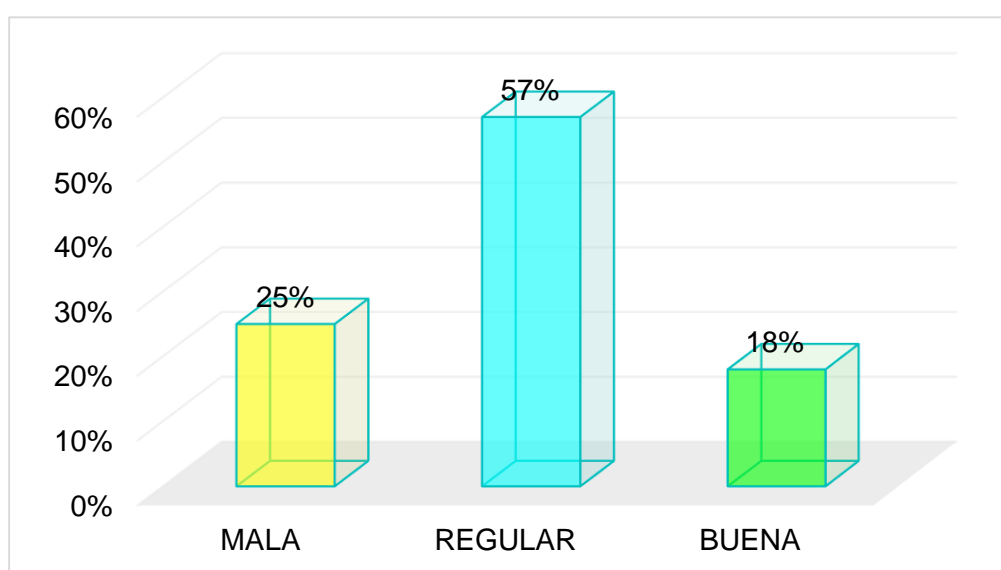
**Análisis:** En la tabla y figura 1, de acuerdo a las encuestas se determinó que el 30% de los turistas opinaron que la calidad de servicio en el hotel es mala, el 49% afirmaron que es regular, y el 21% de los de ellos respondieron que la calidad es buena, concluyendo que el Hotel Suisui debe mejorar en cuanto a la calidad de servicio debido a que aún está en un proceso de aprendizaje. Para un mayor entendimiento se describen sus dimensiones.

## Dimensión 1: Elementos Tangibles

**Tabla 2: Elementos Tangibles**

| Categoría | N° de turistas | Porcentaje |
|-----------|----------------|------------|
| MALA      | 45             | 25%        |
| REGULAR   | 102            | 57%        |
| BUENA     | 32             | 18%        |
| Total     | 179            | 100%       |

Fuente: Elaboración propia



**Figura 2: Elementos Tangibles**

Fuente: Elaboración propia

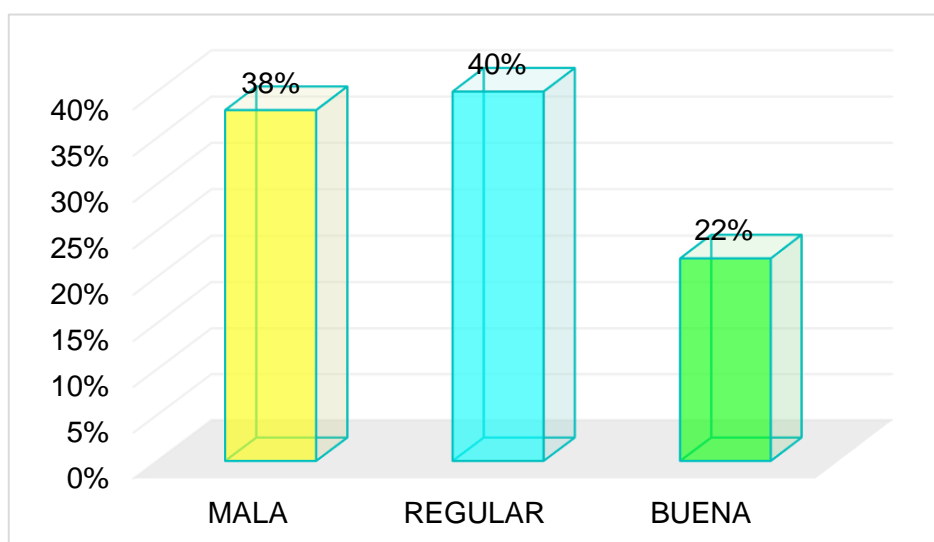
**Análisis:** En la tabla y figura N° 2, se observa que el 25% de los turistas del Hotel Suisui manifestaron que la calidad del servicio con respecto a los elementos tangibles es mala, el 57% manifestaron que es regular, y solo el 18% respondieron que los equipos e instalaciones del hotel son buenos, debido a que cuenta con una buena apariencia personal ya que es un hotel moderno con instalaciones modernas, mostrando deficiencias en cuanto a las instalaciones agradables, ya que falta algunos aspectos mejorar como la decoración de las habitaciones y los materiales que algunas deben de contar.

## Dimensión 2: Fiabilidad

**Tabla 3: Fiabilidad**

| Categoría | N° de turistas | Porcentaje |
|-----------|----------------|------------|
| MALA      | 68             | 38%        |
| REGULAR   | 72             | 40%        |
| BUENA     | 39             | 22%        |
| Total     | 179            | 100%       |

Fuente: Elaboración propia



**Figura 3: Fiabilidad**

Fuente: Elaboración propia

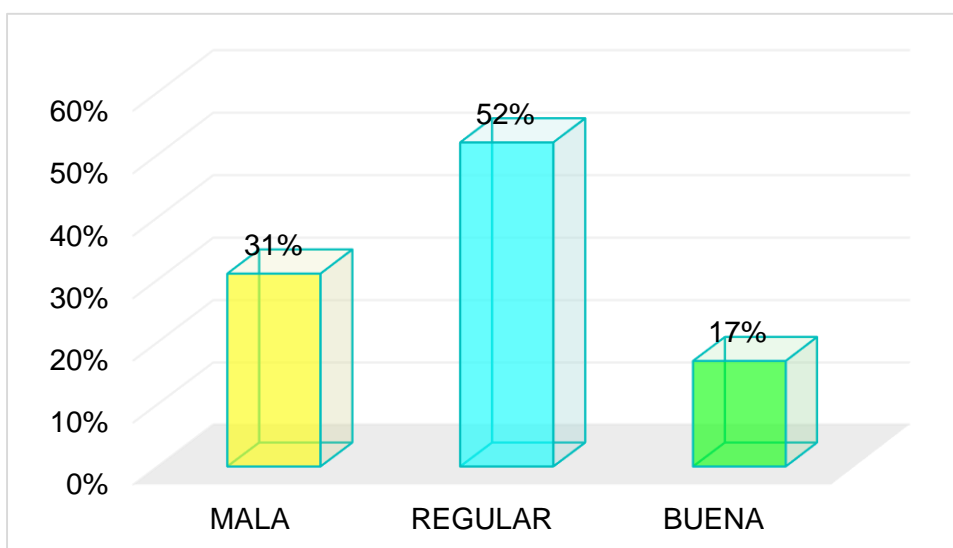
**Análisis:** En la tabla y figura N° 3, de acuerdo a los resultados se observa que el 38% de los turistas del Hotel Suisui respondieron que la calidad del servicio con respecto a la fiabilidad es mala, el 40% manifestaron que es regular, y solo el 22% expresaron que la capacidad y el conocimiento profesional al momento de brindar el servicio al turista en el hotel son buenos, ya que tienen un interés por resolver los problemas, asimismo, hay ausencia de errores, manifestando deficiencia en la conclusión en el plazo prometido debido a que falta brindar el servicio en el tiempo pactado.

### Dimensión 3: Capacidad de respuesta

**Tabla 4: Capacidad de respuesta**

| Categoría | N° de turistas | Porcentaje |
|-----------|----------------|------------|
| MALA      | 55             | 31%        |
| REGULAR   | 93             | 52%        |
| BUENA     | 31             | 17%        |
| Total     | 179            | 100%       |

Fuente: Elaboración propia



**Figura 4: Capacidad de Respuesta**

Fuente: Elaboración propia

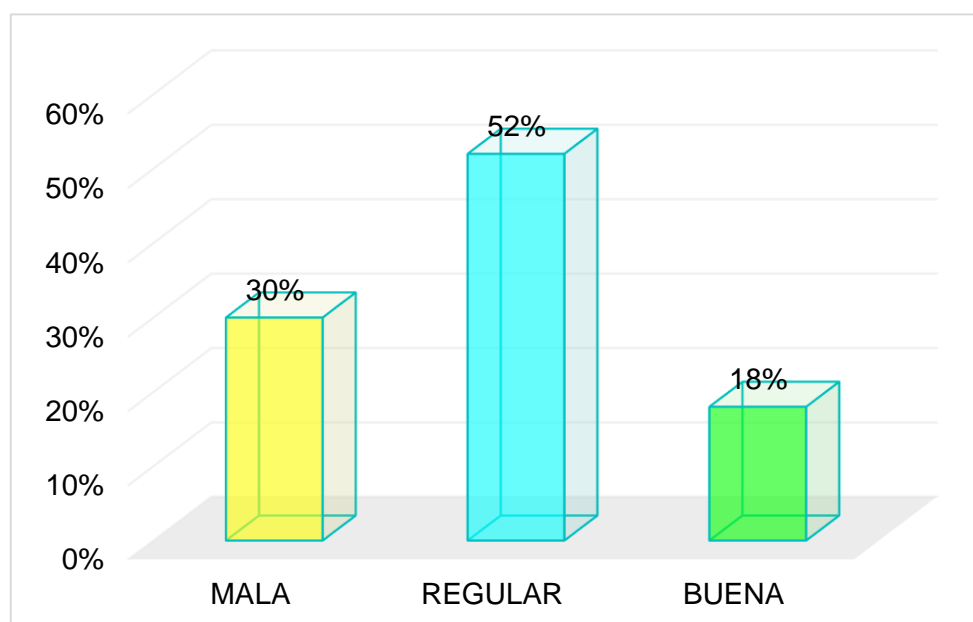
**Análisis:** En la tabla y figura N° 4, al analizar los resultados se observa que el 31% de los turistas del Hotel Suisui respondieron que la calidad del servicio con respecto a la capacidad de respuesta es mala, el 52% concluyeron que es regular, y solo el 17% afirmaron que la disposición y la voluntad de los empleados por ayudar y ofrecer el servicio a los turistas en el hotel son buenos, debido a que cuenta con un personal informado con lo básico, ya que sus colaboradores en su mayoría son jóvenes, presentando deficiencias en cuanto a la rapidez en la atención al turista, debiendo mejorar en la aceleración del servicio al momento que llega el turista a hospedarse en el hotel.

#### Dimensión 4: Seguridad

**Tabla 5: Seguridad**

| Categoría | N° de turistas | Porcentaje |
|-----------|----------------|------------|
| MALA      | 54             | 30%        |
| REGULAR   | 93             | 52%        |
| BUENA     | 32             | 18%        |
| Total     | 179            | 100%       |

Fuente: Elaboración propia



**Figura 5: Seguridad**

Fuente: Elaboración propia

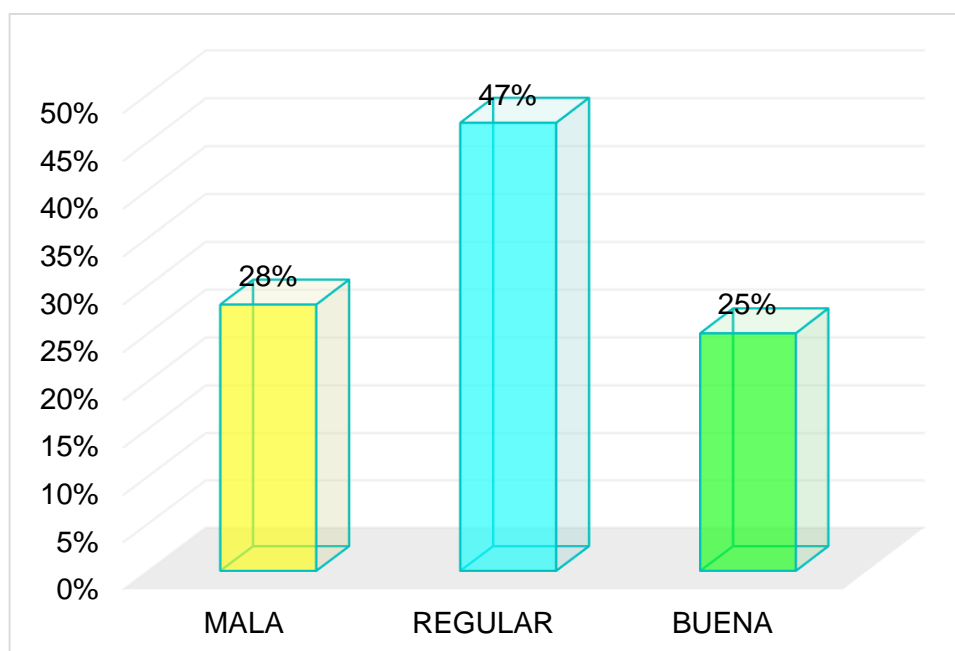
**Análisis:** En la tabla y figura N° 5, se observa que el 30% de los turistas del Hotel Suisui manifestaron que la calidad del servicio con respecto a la seguridad es mala, el 52% respondieron que es regular, y solo el 18% expresaron que los conocimientos y atención del personal para inspirar confianza al turista en el hotel son buenos, ya que cuenta con un personal amable debido a que la mayoría de ellos son jóvenes y se presentan bien frente al turista, mostrando problemas en cuanto a la formación del personal, ya que le falta mejorar aspectos como adquirir información para resolver las dudas de los turistas.

## Dimensión 5: Empatía

**Tabla 6: Empatía**

| Categoría | N° de turistas | Porcentaje |
|-----------|----------------|------------|
| MALA      | 50             | 28%        |
| REGULAR   | 84             | 47%        |
| BUENA     | 45             | 25%        |
| Total     | 179            | 100%       |

Fuente: Elaboración propia



**Figura 6: Empatía**

Fuente: Elaboración propia

**Análisis:** En la tabla y figura N° 6, de acuerdo a los resultados obtenidos se puede observar que el 28% de los turistas del Hotel Suisui expresaron que la calidad del servicio con respecto a la empatía es mala, el 47% manifestaron que es regular, y solo el 25% indicaron que la capacidad del personal para ponerse en el lugar del turista es bueno, debido a que comprenden las necesidades en el momento oportuno, mostrando deficiencias en cuanto a la atención personalizada de los colaboradores, ya que falta cubrir las necesidades por cada turista.

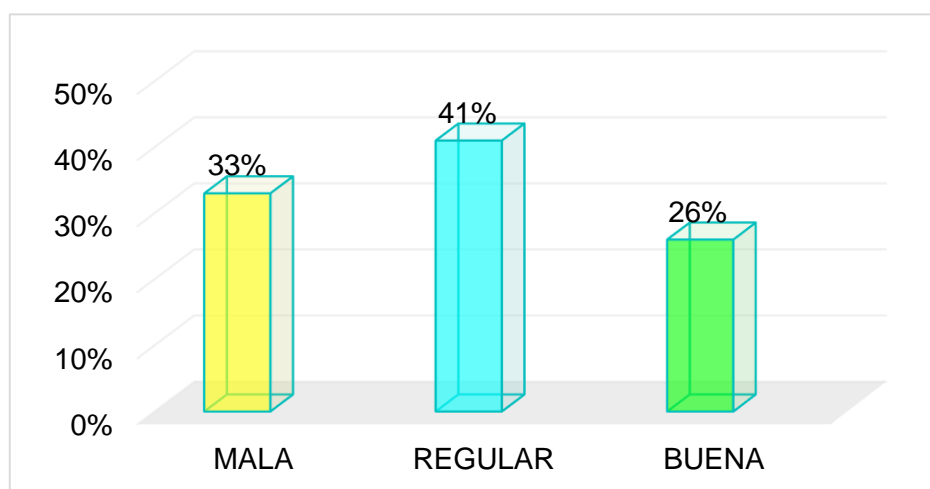
### Comportamiento de compra del turista en el Hotel Suisui, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2017.

Los resultados se tabularon agrupándolos en intervalos de acuerdo a las ponderaciones y puntajes de los resultados al aplicar los instrumentos, datos recogidos de los turistas encuestados, que se detallan a continuación:

**Tabla 7: Comportamiento de Compra del Turista**

| Categorías | N° de turistas | Porcentaje |
|------------|----------------|------------|
| MALA       | 59             | 33%        |
| REGULAR    | 73             | 41%        |
| BUENA      | 47             | 26%        |
| Total      | 179            | 100%       |

Fuente: Elaboración propia



**Figura 7: Comportamiento de Compra del Turista**

Fuente: Elaboración propia

**Análisis:** En la tabla y figura 7, de acuerdo a la información de los turistas por medio de las encuestas se concluyó que el 33% de los turistas opinaron que el comportamiento de compra del turista es malo al momento de elegir el hotel, el 41% respondieron que es regular, y sólo el 26% de los turistas afirmaron que la decisión de compra por el hotel es buena, concluyendo que el Hotel Suisui por ahora no es la primera opción que escoge el turista. Para un mayor entendimiento se describen sus dimensiones.

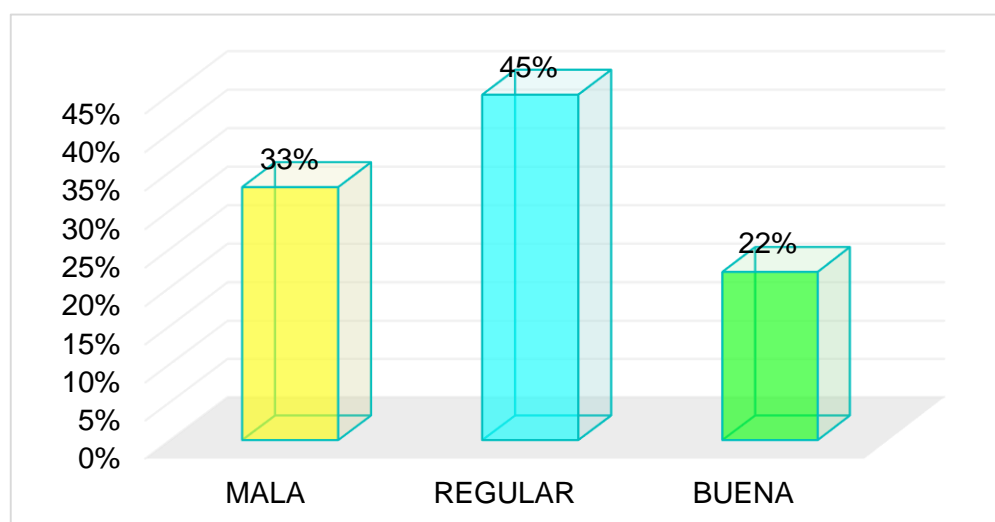


## Dimensión 1: Determinantes internos de la decisión de compra del turista

**Tabla 8: Determinantes Internos de la Decisión de Compra del Turista**

| Categorías | N° de turistas | Porcentaje |
|------------|----------------|------------|
| MALA       | 59             | 33%        |
| REGULAR    | 80             | 45%        |
| BUENA      | 40             | 22%        |
| Total      | 179            | 100%       |

Fuente: Elaboración propia



**Figura 8: Determinantes Internos de la Decisión de Compra del Turista**

Fuente: Elaboración propia

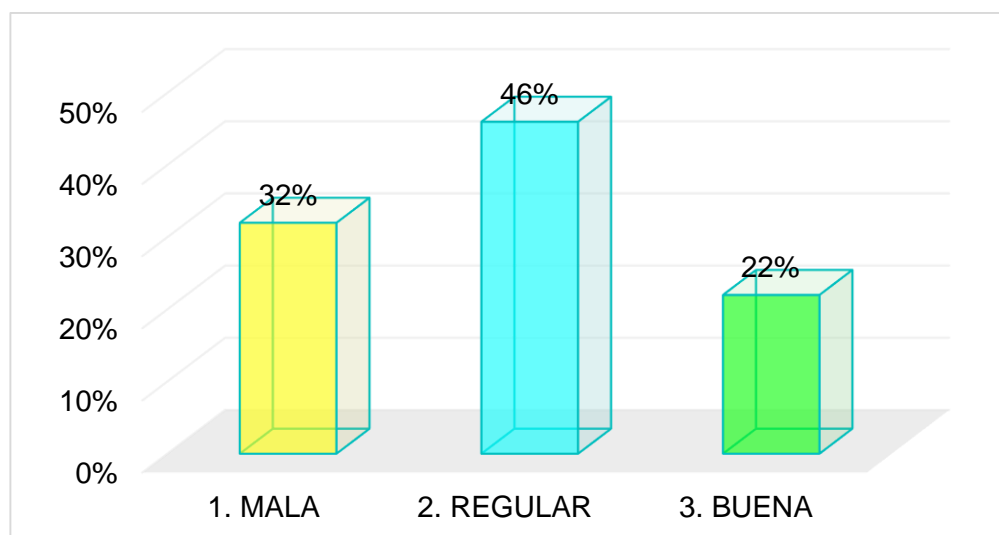
**Análisis:** En la tabla y figura N° 8, se observa que el 33% de los turistas del Hotel Suisui afirmaron que el comportamiento de compra del turista con respecto a los determinantes internos de la decisión de compra es mala, el 45% manifestaron que es regular, y solo el 22% indicaron que la decisión de compra por determinantes internos de los turistas es buena, debido a que hay un respeto y comprensión de las creencias del turista, mostrando deficiencias respecto a las actitudes del turista, debiendo mejorar en cuanto a la calidad y la publicidad en el hotel.

## Dimensión 2: Determinantes externos del comportamiento de compra del turista

**Tabla 9: Determinantes Externos del Comportamiento de Compra del Turista**

| Categorías | N° de turistas | Porcentaje |
|------------|----------------|------------|
| 1. MALA    | 58             | 32%        |
| 2. REGULAR | 82             | 46%        |
| 3. BUENA   | 39             | 22%        |
| Total      | 179            | 100%       |

Fuente: Elaboración propia



**Figura 9: Determinantes Externos del Comportamiento de Compra del Turista**

Fuente: Elaboración propia

**Análisis:** En la tabla y figura N° 09, se observa que el 32% de los turistas del Hotel Suisui manifestaron que el comportamiento de compra del turista con respecto a los determinantes externos del comportamiento de compra del turista es mala, el 46% respondieron que es regular, y solo el 22% concluyeron que el comportamiento de compra por el hotel por determinantes externos es buena, debido a que cuenta con una fijación de precios accesibles, presenta problemas en cuanto a las influencias personales, ya que falta mejorar en el servicio que se brinda y contrarrestar los comentarios de los amigos.

### 3.2 Calculo de la relación entre calidad de servicio y comportamiento de compra del turista

Para calcular la relación entre calidad de servicio y comportamiento de compra del turista en el Hotel Suisui, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, resultados que se muestran a continuación:

| Correlaciones   |                          |                            |                     |                          |
|-----------------|--------------------------|----------------------------|---------------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | Calidad de servicio      | Coeficiente de correlación | Calidad de servicio | Comportamiento de compra |
|                 |                          |                            | 1,000               | -,073                    |
|                 |                          |                            | Sig. (bilateral)    | . ,334                   |
|                 |                          | N                          | 179                 | 179                      |
|                 | Comportamiento de compra | Coeficiente de correlación | -,073               | 1,000                    |
|                 |                          |                            | Sig. (bilateral)    | ,334 .                   |
|                 |                          |                            | N                   | 179                      |

De acuerdo a los resultados que se hizo para determinar la relación entre las variables calidad de servicio y comportamiento de compra del turista por medio del coeficiente de correlación de Spearman, el resultado fue un  $r = -0,073$ , estableciendo que si hay una correlación pero débil, por lo que se dice que dicha relación es inversa, y con un  $p = 0,334$  no existe una relación significativa entre ambas variables a un nivel de significancia del 0,05. Por lo que se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ : La calidad de servicio no tiene una relación directa con el comportamiento de compra del turista en el Hotel Suisui, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2017). (Si  $p > 0,05$ ) se rechaza la hipótesis alterna ( $H_1$ : La calidad de servicio tiene una relación directa con el comportamiento de compra del turista en el Hotel Suisui, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2017).

#### **IV. DISCUSIÓN**

##### **Conocer la calidad de servicio en el Hotel Suisui, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2017.**

El hotel debe permitir que sus colaboradores cumplan con lo prometido a cada uno de sus clientes y de esa manera ellos se sientan satisfechos debido a que sus expectativas son buenas, con personal capacitado que muestre rapidez en la atención y tenga el conocimiento necesario para que pueda dar respuestas a las inquietudes de los clientes, estando atento en todos los requerimientos de estos, debido a que una de las ventajas para poder competir es que tenga el recurso humano idóneo para poder así brindar una calidad de servicio, ante este resultado encontrado, Ríos (2013) en su investigación citada coincide con esta apreciación al afirmar que la calidad de servicio es fundamental en las organizaciones, y mucho más en los hoteles debido a que es la primera exigencia de los clientes a los establecimientos, coincidiendo con Pinedo (2010) quien mencionó que la evaluación que se hizo a los tres distritos estudiados referente a los servicios de calidad en los hoteles, determinó que en un 88,36% satisfacen a sus clientes, calificando al servicio como regular – bueno y también muy bueno, por lo tanto, estas permiten solucionar problemas y necesidades de manera rápida e individual que se presenten en los clientes, además, sus instalaciones están físicamente atractivas, corroborando así la teoría de Hernández y Chumaceiro y Atencio (2009) quienes señalan que los servicios de calidad es sin duda alguna una herramienta competitiva que necesita una cultura y compromiso de toda la organización, con el propósito de ganar y fidelizar a los clientes, y así ser diferentes al resto con una estrategia que sea de beneficio.

##### **Evaluar el comportamiento de compra del turista en el Hotel Suisui, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2017.**

El hotel debe respetar las costumbres y creencias de los clientes debido a que ellos son el principal factor para que estos funcionen, además de vivir en zonas de diferentes culturas, para poder así fidelizarlos, de acuerdo a este resultado, Sánchez (2015) en su investigación citada discrepa de este resultado al determinar que muchas veces se encuentran obstáculos y barreras que no permiten expresarse o actuar como tal por lo que se debe mejorar para que los consumidores

estén totalmente satisfechos, dichos resultados refuerzan lo expuesto por Martínez (2011) quien hace mención que hay elementos que distinguen el comportamiento del cliente como son las actitudes, valores como también la cultura, nivel económico y grupo social del cual proviene el cliente.

**Analizar la relación que existe entre la calidad de servicio y el comportamiento de compra del turista en el Hotel Suisui, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2017.**

Los resultados encontrados nos demuestran que no existe una relación directa entre la calidad de servicio y el comportamiento de compra del turista, asimismo, no existe una significancia entre ambas variables, por lo que se puede decir que la calidad de servicio no se relaciona con el comportamiento de compra ya que actúan de manera separada.

## **V. CONCLUSIONES**

- 5.1.** Con respecto a la calidad de servicio en el hotel, se concluye que es regular, debido a que cuenta con una buena apariencia personal ya que es un hotel moderno con instalaciones modernas, mostrando deficiencias en cuanto a las instalaciones agradables, la capacidad y el conocimiento profesional al momento de brindar el servicio al turista en el hotel son buenos, se tiene un interés por resolver los problemas, hay ausencia de errores, brindando el servicio en el tiempo pactado, existe la disposición y la voluntad de los empleados por ayudar y ofrecer el servicio a los turistas, cuenta con un personal informado con lo básico, el personal inspira confianza al turista ya que se cuenta con un personal amable comprendiendo las necesidades en el momento oportuno, mostrando deficiencias en cuanto a la atención personalizada de los colaboradores, la rapidez en la atención al turista, aspectos como la decoración de las habitaciones y los materiales que algunas deben de contar, falencias en la aceleración del servicio al momento que llega el turista a hospedarse en el hotel, adquirir información para resolver las dudas de los turistas y las deficiencias en cubrir las necesidades por cada turista.
- 5.2.** Con respecto al comportamiento de compra del turista, se concluye que es regular, debido a que hay un respeto y comprensión de las creencias del turista, cuenta con una fijación de precios accesibles, mostrando deficiencia respecto a las actitudes del turista, debiendo mejorar en cuanto a la calidad y la publicidad en el hotel, mejorar en el servicio que se brinda, contrarrestar los comentarios de amigos, familiares y/o terceros.
- 5.3.** Con respecto a la determinación de la relación entre las variables calidad de servicio y comportamiento de compra del turista por medio del coeficiente de correlación de Spearman, se concluye por el obtenido de -0,073, que existe una relación inversa, aceptando así que la calidad de servicio no tiene una relación directa con el comportamiento de compra del turista en el Hotel Suisui, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2017.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 6.1.** Brindar a cada turista una atención personalizada, con personal capacitado con información del hotel como de los lugares turísticos, así mismo tener personal ágil para el desarrollo de sus actividades y dar una mejor decoración de las habitaciones para que sean atractivas.
- 6.2.** Realizar una mejor publicidad en todos los medios de comunicación, mejorar la imagen del hotel mediante la mejora de su servicio desde la recepción del turista hasta que este haya finalizado su servicio.
- 6.3.** Fortalecer las estrategias y las acciones para mejorar la calidad de servicio de manera constante lo que va a permitir que se tenga una mayor satisfacción en el turista y este tenga un buen comportamiento y recomiende a amigos y/o familiares.

## VII. REFERENCIAS

- Aguelo (2016). *“Los beneficios de ofrecer calidad en el Servicio al Cliente”*. Recuperado de: <http://www.empresadehoy.com/los-beneficios-de-ofrecer-calidad-en-el-servicio-al-c-liente/>.
- Arellano (2002). *“Comportamiento del consumidor”*. México: Ed. McGraw Hill
- Barrera (2006). *“Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas”*. Instituto Tecnológico de Sonora, México. Recuperado de: <http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>
- Castro y García (2016). *“Manual de calidad para la mejora del servicio aplicado a la empresa hotelera Gran Sipán. Chiclayo. Febrero, 2015-junio, 2015”*. De la Universidad Privada Juan Mejía Baca. Chiclayo. Perú. Recuperado de: [http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/41624/1/Castro\\_%20Brenda\\_y\\_Garc%C3%ADa\\_Yrma.pdf](http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/41624/1/Castro_%20Brenda_y_Garc%C3%ADa_Yrma.pdf)
- Cattia y Centurión y Dzul (2014). *“Medición de la calidad en el servicio en Hoteles de Celestún, Yucatán”*. (Tesis de pregrado). De la Universidad Tecnológica del Poniente. Yucatán. México. Recuperado de: [http://www.utponiente.edu.mx/documentos/investigaciones/TURISMO/turismo\\_articulo\\_18.pdf](http://www.utponiente.edu.mx/documentos/investigaciones/TURISMO/turismo_articulo_18.pdf)
- Cueva (2015). *“Evaluación de la Calidad de Percibida por los clientes del Hotel los portales a través del análisis de sus expectativas y percepciones”*. (Tesis de pregrado) de la Universidad Autónoma de Piura. Perú. Recuperado de: [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2274/ING\\_552.pdf](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2274/ING_552.pdf)
- González (2014). *“La calidad y la satisfacción del cliente en el hotelería Low Cost”*. España. (Tesis de Pregrado). De la Universidad de Valladolid. España. Recuperado de:



<https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/6001/1/TFG-N.95.pdf>

Gutiérrez y Rubio (2009). *“El factor humano en los sistemas de gestión de calidad del servicio: un cambio de cultura en las empresas turísticas”*. Universidad de Murcia, España. Recuperado de: <https://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/15447/1/67541.pdf>

Hernández, Chumaceiro y Atencio (2009). *“Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamentos”*. Revista Venezolana de Gerencia. Maracaibo, Venezuela. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/290/29014477009.pdf>

Huamán (2014). *“Calidad del servicio y desempeño laboral de los guías en agencias de viajes, Tarapoto 2014”*. Tarapoto: Universidad César Vallejo.

Huamanchumo y Rodriguez (2015). *“Metodología de la investigación en las organizaciones”*. Lima. Editorial Summit.

Kotler y Armstrong (2008). *“Fundamentos de Marketing”*. Octava edición. México. Recuperado de: <https://utecno.files.wordpress.com/2016/09/kottler-phillip-armstrong-gary-fundamentos-de-marketing.pdf>

Marchan (2015). *“Evaluación de la calidad del servicio del Hotel “Feijoo” de la ciudad de Tumbes, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, en el año 2014”*. De la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Tumbes. Perú. Recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/244/RIPSI\\_CONSUELO\\_%20MARCHAN\\_LOPEZ\\_CALIDAD\\_SERVICIO\\_HOTEL\\_FEIJOO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/244/RIPSI_CONSUELO_%20MARCHAN_LOPEZ_CALIDAD_SERVICIO_HOTEL_FEIJOO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Martínez (2011). *“Factores que influyen en el comportamiento de compra del turista”*. Escuela Universitaria de Turismo Iriarte, Universidad de La Laguna España. Recuperado de: <http://www.eumed.net/rev/curydes/09/jamg.pdf>

- Mediano (2002). *“Incidencia del nuevo consumidor turístico en la estrategia de marketing”*. España: Revista de Dirección y Administración de Empresas. Número 10. Recuperado de [https://www.ehu.eus/documents/2069587/2113228/10\\_8.pdf](https://www.ehu.eus/documents/2069587/2113228/10_8.pdf)
- Mesones y Saldaña (2014). *“Calidad de los servicios brindados por un hotel tres estrellas, desde la perspectiva del cliente. Chiclayo. Julio-septiembre, 2014”*. De la Universidad Privada Juan Mejía Baca. Chiclayo. Perú. Recuperado de: <http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/41669/1/Salda%C3%B1a%20Fuentes%20%26%20Mesones%20Zu%C3%B1iga.pdf>
- Mestanza (2010). *“Evaluación de la calidad del servicio en la agencia de viajes y turismo Águila Travel E.I.R.L.”*. (Tesis de Pregrado). De la Universidad César Vallejo. Tarapoto. Perú.
- Molina y Martín y Santos y Aranda (2009). *“Consumer service and loyalty in Spanish grocery store retailing: an empirical study. International Journal of Consumer Studies”*.
- Prado y Rivera. (2011). *“Evaluación de la calidad en el servicio al cliente en los hoteles mediante la escala de Servqual”*. (Tesis de pregrado). De la Universidad de Guadalajara. México. Recuperado de: [http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/01\\_PF258\\_Evaluaci\\_\\_n\\_de\\_la\\_Calidad.pdf](http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/01_PF258_Evaluaci__n_de_la_Calidad.pdf)
- Pinedo (2010). *“Evaluación de calidad del servicio en las organizaciones hoteleras del Distrito de Tarapoto, Banda de Shilcayo, Morales, en el año 2009”*. (Tesis de Pregrado). De la Universidad César Vallejo. Tarapoto. Perú.
- Ramírez (2014). *“Gestión de la calidad del servicio en las operadoras de turismo y satisfacción del turista-Tarapoto, 2014”*. (Tesis de Pregrado). De la Universidad César Vallejo. Tarapoto. Perú.

Ríos y Freire (2013). *Análisis de la Calidad en los servicios Hoteleros y su influencia en el desarrollo económico y turístico del Cantón Milagro*. Milagro. Ecuador. (Tesis de Pregrado). De la Universidad Estatal de Milagro. Ecuador. Recuperado de:

<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/1212/3/AN%C3%81LISIS%20DE%20LA%20CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS%20HOTELEROS%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20EL%20DESARROLLO%20ECON%C3%93MICO%20Y%20TUR%C3%8DSTICO%20DEL%20CANT%C3%93N%20MILAGRO.pdf>

Sánchez (2015). *“Comportamiento del consumidor en la búsqueda de información de precios On-Line”*. (Tesis de Posgrado). De la Universidad Autónoma de Madrid. España. Recuperado de:

[https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/670290/sanchez\\_garcés\\_dayana.pdf?sequence=1](https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/670290/sanchez_garcés_dayana.pdf?sequence=1)

Suito y Torres (2006). *“Mejorar la calidad del servicio para incrementar la lealtad de los Huéspedes hacia el Hotel Torre Blanca”*. De la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Trujillo. Perú. Recuperado de: <file:///C:/Users/USER/Downloads/PSuito.pdf>

Vargas (2011). *“El comportamiento del consumidor y su incidencia en la decisión de compra de combustibles en los transportistas de las empresas unidas que brindan el servicio interprovincial Lamas–Tarapoto, año 2011”*. (Tesis de Pregrado). De la Universidad César Vallejo. Tarapoto. Perú.

Villegas y Manríquez (2004). *“Ingeniería de Servicios para crear clientes satisfechos y lograr ventajas competitivas sustanciales y sostenibles”*. México. Ed. McGraw-Hill/Interamericana de México.

# ANEXOS

### Anexo N°01: Matriz de Consistencia

| Título   | Problema   | Hipótesis  | Objetivos  | Diseño Del Estudio         | Población Y Muestra   | Variables           | Dimensiones                       | Indicadores                           |                       |  |  |  |
|--|--|--|--|----------------------------|---|---------------------|-----------------------------------|---------------------------------------|-----------------------|--|--|--|
| “Calidad de servicio y su relación con el comportamiento de compra del turista en el Hotel Suisui, de la ciudad de tarapoto, periodo 2017” | ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y el comportamiento de compra del turista en el Hotel Suisui, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2017? | Hi:  | General  | Descriptiva correlacion al | Lo integrarán los turistas del Hotel Suisui que en su totalidad desde el mes de enero hasta el mes de setiembre fueron 400 según sus registros, donde el área de recepción anota a cada uno de ellos. | Calidad de servicio | Elementos tangibles               | Equipamiento de aspecto moderno       |                       |  |  |  |
|  |  | Hi: La calidad de servicio tiene una relación directa con el comportamiento de compra del turista en el Hotel Suisui, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2017.    | Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y el comportamiento de compra del turista en el Hotel Suisui, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2017. |                            |   |                     |                                   | Instalaciones agradables              |                       |  |  |  |
|  |  |  |  |                            |   |                     |                                   | Apariencia personal                   |                       |  |  |  |
|  |  |  |  |                            |   |                     |                                   | Elementos tangibles atractibles       |                       |  |  |  |
|  |  | Ho:  | Específicos  |                            |   |                     | Fiabilidad                        | Cumplimiento de las promesas          |                       |  |  |  |
|  |  | Ho: La calidad de servicio no tiene una relación directa con el comportamiento de compra del turista en el Hotel Suisui, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2017. | Conocer la calidad de servicio en el Hotel Suisui, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2017.   |                            |   |                     |                                   | Interés en la resolución de problemas |                       |  |  |  |
|  |  |  |  |                            |   |                     |                                   | Realización del servicio a la primera |                       |  |  |  |
|  |  |  |  |                            |   |                     |                                   | Conclusión en el plazo prometido      |                       |  |  |  |
|  |  |  | Evaluar el comportamiento de compra del turista en el Hotel Suisui, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2017.  |                            | La muestra para la presente investigación según el resultado de la fórmula fue de 179 turistas.   |                     |                                   | Ausencia de errores                   |                       |  |  |  |
|  |  |  |  |                            |   |                     |                                   | Capacidad de respuesta                | Personal comunicativo |  |  |  |
|  |  |  |  |                            |   |                     |                                   |                                       | Personal rápido       |  |  |  |
|  |  |  |  |                            |   |                     |                                   |                                       | Personal colaborador  |  |  |  |
|  |  |  |  |                            | Personal informado  |                     |                                   |                                       |                       |  |  |  |
|  |  |  |  |                            | Seguridad   |                     | Personal que transmite confianza  |                                       |                       |  |  |  |
|  |  |  |  |                            |   |                     | Clientes seguros con su proveedor |                                       |                       |  |  |  |
|  |  |  |  |                            |   |                     | Personal amable                   |                                       |                       |  |  |  |
|  |  |  |  |                            |   |                     | Personal bien formado             |                                       |                       |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |                                       |   |   |
|--|--|--|--|--|--|---------------------------------------|---|---|
|  |  |  | Analizar la relación que existe entre la calidad de servicio y el comportamiento de compra del turista en el Hotel Suisui, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2017. |  |  |                                       | Empatía   | Atención individualizada al cliente         |
|  |  |  |  |  |  |                                       |   | Horario conveniente                         |
|  |  |  |  |  |  |                                       |   | Atención personalizada de los colaboradores |
|  |  |  |  |  |  |                                       |   | Preocupación por los intereses del cliente  |
|  |  |  |  |  |  |                                       |   | Comprensión de las necesidades del cliente  |
|  |  |  |  |  |  | Comportamiento de compra del turista. | Determinantes internos de la decisión de compra del turista     | Las actitudes                               |
|  |  |  |  |  |  |                                       |   | Las creencias del turista                   |
|  |  |  |  |  |  |                                       | Determinantes externos del comportamiento de compra del turista | Fijación de precios                         |
|  |  |  |  |  |  |                                       |   | Promociones                                 |
|  |  |  |  |  |  |                                       |   | Las influencias personales                  |

FUENTE: Elaboración Propia

## Anexo N°02: Matriz Instrumental

| Título De La Investigación  | Variables           | Dimensiones            | Indicadores                                 | Fuentes De Información   | Instrumento  | Valoración Estadística                  |
|---|---------------------|------------------------|---|--|--|---|
| <b>“Calidad de servicio y su relación con el comportamiento de compra del turista en el Hotel Suisui, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2017”</b> | Calidad De Servicio | Elementos tangibles    | Equipamiento de aspecto moderno             | Turistas del Hotel Suisui de los meses enero-setiembre del 2017. | Cuestionario de preguntas según Gutiérrez y Rubio, (2009). | Nivel de confiabilidad Alfa de Cronbach |
|   |                     |                        | Instalaciones agradables                    |  |  |   |
|   |                     |                        | Apariencia personal                         |  |  |   |
|   |                     |                        | Elementos tangibles atractibles             |  |  |   |
|   |                     | Fiabilidad             | Cumplimiento de las promesas                |  |  |   |
|   |                     |                        | Interés en la resolución de problemas       |  |  |   |
|   |                     |                        | Realización del servicio a la primera       |  |  |   |
|   |                     |                        | Conclusión en el plazo prometido            |  |  |   |
|   |                     |                        | Ausencia de errores                         |  |  |   |
|   |                     | Capacidad de respuesta | Personal comunicativo                       |  |  |   |
|   |                     |                        | Personal rápido                             |  |  |   |
|   |                     |                        | Personal colaborador                        |  |  |   |
|   |                     |                        | Personal informado                          |  |  |   |
|   |                     | Seguridad              | Personal que transmite confianza            |  |  |   |
|   |                     |                        | Cientes seguros con su proveedor            |  |  |   |
|   |                     |                        | Personal amable                             |  |  |   |
|   |                     |                        | Personal bien formado                       |  |  |   |
|   |                     | Empatía                | Atención individualizada al cliente         |  |  |   |
|   |                     |                        | Horario conveniente                         |  |  |   |
|   |                     |                        | Atención personalizada de los colaboradores |  |  |   |
|   |                     |                        | Preocupación por los intereses del cliente  |  |  |   |
|   |                     |                        | Comprensión de las necesidades del cliente  |  |  |   |

|  |                                      |   |                           |  |  |  |
|--|--------------------------------------|---|---------------------------|--|--|--|
|  | Comportamiento De Compra Del Turista | Determinantes internos de la decisión de compra del turista     | Las actitudes             | Clientes del Hotel Suisui de los meses enero-setiembre del 2017. | Cuestionario de preguntas según Martínez (2011). |  |
|  |                                      |   | Las creencias del turista |  |  |  |
|  |                                      | Determinantes externos del comportamiento de compra del turista | Fijación de precios       |  |  |  |
|  |                                      |   | Las promociones           |  |  |  |
|  |                                      |   | Influencias personales    |  |  |  |
|  |                                      |   |                           |  |  |  |

FUENTE: Elaboración Propia



## Anexo N°03: Instrumentos

### CUESTIONARIO

#### ENCUESTA

Buenos días señor(a), la presente encuesta tiene por finalidad recopilar información acerca de la calidad de servicio del HOTEL SUISUI, por lo que solicito su apoyo. Dicha información es completamente anónima, por lo que se solicita responda las preguntas con sinceridad, y de acuerdo a sus propias experiencias. Agradezco anticipadamente su colaboración.

1. Muy Insatisfecho      2. Insatisfecho      3. Ni satisfecho ni insatisfecho  
4. Satisfecho      5. Muy satisfecho

#### CALIDAD DE SERVICIO

| N°                     | Ítems  | Escala de medición |   |   |   |   |
|------------------------|--|--------------------|---|---|---|---|
|                        |  | 1                  | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ELEMENTOS TANGIBLES    |  |                    |   |   |   |   |
| 1                      | ¿Cuán satisfecho está usted con las instalaciones modernas del hotel?  |                    |   |   |   |   |
| 2                      | ¿Cuán satisfecho está usted con las instalaciones, facilidades y servicios que necesita para disfrutar de sus vacaciones?      |                    |   |   |   |   |
| 3                      | ¿Cuán satisfecho está usted con la apariencia de los empleados?  |                    |   |   |   |   |
| 4                      | ¿Cuán satisfecho está usted con los servicios que ofrece el hotel durante su estadía?  |                    |   |   |   |   |
| FIABILIDAD             |  |                    |   |   |   |   |
| 5                      | ¿Cómo se siente respecto a las promesas del hotel en relación al cumplimiento de las mismas?                                   |                    |   |   |   |   |
| 6                      | ¿Cuán satisfecho está en la solución de problemas que se dan en el hotel?  |                    |   |   |   |   |
| 7                      | ¿Cuán satisfecho está con la realización del servicio rápido?  |                    |   |   |   |   |
| 8                      | ¿Cómo se siente usted respecto al tiempo de espera por el servicio prometido?  |                    |   |   |   |   |
| 9                      | ¿Cuán satisfecho está con respecto a la corrección de los errores por parte del hotel?   |                    |   |   |   |   |
| CAPACIDAD DE RESPUESTA |  |                    |   |   |   |   |
| 10                     | ¿Cuán satisfecho está usted con la comunicación de los empleados con los turistas cuando concluye la realización del servicio? |                    |   |   |   |   |
| 11                     | ¿Cómo se siente usted con la rapidez del servicio por parte del hotel?   |                    |   |   |   |   |
| 12                     | ¿Cómo se siente usted respecto a la predisposición de ayuda de los empleados?  |                    |   |   |   |   |
| 13                     | ¿Cómo se siente usted con respecto al tiempo que tienen los empleados para responder las dudas de los turistas?                |                    |   |   |   |   |
| SEGURIDAD              |  |                    |   |   |   |   |
| 14                     | ¿Cómo se siente usted con el comportamiento y la confianza de los empleados hacia el turista?                                  |                    |   |   |   |   |
| 15                     | ¿Cómo se siente usted con la seguridad que le brindan los empleados del hotel?   |                    |   |   |   |   |
| 16                     | ¿Cuán satisfecho está con la amabilidad del personal hacia el turista?   |                    |   |   |   |   |
| 17                     | ¿Cómo se siente usted en cuanto al conocimiento que tiene el personal en cuanto a los servicios que presta el hotel?           |                    |   |   |   |   |

| EMPATÍA |  |  |  |  |  |
|---------|--|--|--|--|--|
| 18      | ¿Cómo se siente usted con respecto a la atención del personal?   |  |  |  |  |
| 19      | ¿Cómo califica usted el horario de trabajo que tiene el hotel?   |  |  |  |  |
| 20      | ¿Cómo califica usted la atención personalizada del trabajador hacia los turistas?  |  |  |  |  |
| 21      | ¿Cómo se siente respecto a la predisposición de ayuda del personal hacia el huésped?   |  |  |  |  |
| 22      | ¿Cómo se siente usted en cuanto a la atención oportuna que le brinda el empleado en cuanto a alguna necesidad que se requiera? |  |  |  |  |

## ENCUESTA

Buenos días señor(a), la presente encuesta tiene por finalidad recopilar información acerca del comportamiento de compra de los turistas del HOTEL SUISUI, por lo que solicito su apoyo. Dicha información es completamente anónima, por lo que se solicita responda las preguntas con sinceridad, y de acuerdo a sus propias experiencias. Agradezco anticipadamente su colaboración.

- |                     |                   |                                  |
|---------------------|-------------------|----------------------------------|
| 1. Muy Insatisfecho | 2. Insatisfecho   | 3. Ni satisfecho ni insatisfecho |
| 4. Satisfecho       | 5. Muy satisfecho |                                  |

### COMPORTAMIENTO DE COMPRA DEL TURISTA

| N° | Ítems   | Escala de medición |   |   |   |   |
|----|---|--------------------|---|---|---|---|
|    |   | 1                  | 2 | 3 | 4 | 5 |
|    | <b>DETERMINANTES INTERNOS DE LA DECISIÓN DE COMPRA DEL TURISTA</b>  |                    |   |   |   |   |
|    | <b>Las actitudes</b>  |                    |   |   |   |   |
| 1  | ¿Cuán satisfecho está usted con la primera impresión al llegar al hotel?  |                    |   |   |   |   |
| 2  | ¿Cuán satisfecho está usted con la calidad en el servicio que brinda el hotel?  |                    |   |   |   |   |
| 3  | ¿Cuán satisfecho está usted con la publicidad del hotel?  |                    |   |   |   |   |
| 4  | ¿Cuán satisfecho está usted con los servicios con los que cuenta el hotel?  |                    |   |   |   |   |
|    | <b>Las creencias del turista</b>  |                    |   |   |   |   |
| 5  | ¿Cuán satisfecho está usted con el respeto por las creencias del turista?   |                    |   |   |   |   |
| 6  | ¿Cuán satisfecho está usted con el comportamiento del turista frente al servicio?   |                    |   |   |   |   |
| 7  | ¿Cuán satisfecho está usted con el apoyo que tiene el personal con el turista en cuanto a los requerimientos solicitados? |                    |   |   |   |   |
|    | <b>DETERMINANTES EXTERNOS DEL COMPORTAMIENTO DE COMPRA DEL TURISTA</b>  |                    |   |   |   |   |
|    | <b>Fijación de precios</b>  |                    |   |   |   |   |
| 8  | ¿Cuán satisfecho está usted con la variación de precios que tiene el hotel?   |                    |   |   |   |   |
| 9  | ¿Cuán satisfecho está usted con el margen de costes que opta el hotel?  |                    |   |   |   |   |
| 10 | ¿Cuán satisfecho está usted con los precios en cuanto a la competencia?   |                    |   |   |   |   |
| 11 | ¿Cuán satisfecho está usted con los precios asignados por el servicio brindado?   |                    |   |   |   |   |
| 12 | ¿Cuán satisfecho está usted con la asignación de precios a los servicios secundarios del hotel?                           |                    |   |   |   |   |
|    | <b>Las promociones</b>  |                    |   |   |   |   |
| 13 | ¿Cuán satisfecho está usted con la oferta brindada por el hotel?  |                    |   |   |   |   |
| 14 | ¿Cuán satisfecho está usted con la influencia de las promociones en la decisión de compra?                                |                    |   |   |   |   |

|    |   |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 15 | ¿Cuán satisfecho está usted con la efectividad de compra en relación a las promociones dadas por el hotel?  |  |  |  |  |  |
| 16 | ¿Cuán satisfecho está usted con la oportunidad de las promociones?  |  |  |  |  |  |
| 17 | ¿Cuán satisfecho está usted con la efectividad de las promociones en las compras por internet?              |  |  |  |  |  |
| 18 | ¿Cuán satisfecho está usted con la promoción de los servicios por las redes sociales?                       |  |  |  |  |  |
|    | <b>Las influencias personales</b>   |  |  |  |  |  |
| 19 | ¿Cuán satisfecho está usted con la influencia de los amigos o conocidos en el momento de elegir el hotel?   |  |  |  |  |  |
| 20 | ¿Cuán satisfecho está usted con las recomendaciones realizadas por los amigos?                              |  |  |  |  |  |
| 21 | ¿Cuán satisfecho está usted con los servicios otorgados en relación a los comentarios dados por sus amigos? |  |  |  |  |  |
| 22 | ¿Cuán satisfecho está usted con la asertividad en la obtención de los servicios del hotel?                  |  |  |  |  |  |

## Anexo N°04: Confiabilidad de Cronbach

### ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE DE CALIDAD DE SERVICIO

**Resumen de procesamiento de casos**

|                       | N  | %     |
|-----------------------|----|-------|
| Casos Válido          | 15 | 100,0 |
| Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
| Total                 | 15 | 100,0 |

**Estadísticas de fiabilidad**

|                  |                |
|------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,900             | 22             |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de total de elemento**

|         | Media de escala<br>si el elemento<br>se ha suprimido | Varianza de<br>escala si el<br>elemento se ha<br>suprimido | Correlación total<br>de elementos<br>corregida | Alfa de<br>Cronbach si el<br>elemento se ha<br>suprimido |
|---------|--|--|--|--|
| ITEM 1  | 63,80  | 154,743  | ,451   | ,897   |
| ITEM 2  | 63,53  | 160,410  | ,216   | ,903   |
| ITEM 3  | 63,73  | 139,495  | ,928   | ,883   |
| ITEM 4  | 63,80  | 144,029  | ,789   | ,887   |
| ITEM 5  | 63,27  | 151,781  | ,421   | ,899   |
| ITEM 6  | 63,53  | 150,695  | ,554   | ,894   |
| ITEM 7  | 63,33  | 146,381  | ,711   | ,890   |
| ITEM 8  | 63,27  | 156,495  | ,458   | ,897   |
| ITEM 9  | 63,53  | 147,695  | ,669   | ,891   |
| ITEM 10 | 63,27  | 159,210  | ,434   | ,897   |
| ITEM 11 | 63,47  | 160,838  | ,232   | ,902   |
| ITEM 12 | 63,67  | 153,952  | ,617   | ,893   |
| ITEM 13 | 63,33  | 151,667  | ,707   | ,891   |
| ITEM 14 | 63,33  | 151,381  | ,654   | ,892   |
| ITEM 15 | 63,80  | 152,886  | ,629   | ,893   |
| ITEM 16 | 63,13  | 153,552  | ,642   | ,893   |
| ITEM 17 | 63,60  | 149,543  | ,581   | ,893   |
| ITEM 18 | 63,53  | 155,695  | ,369   | ,899   |
| ITEM 19 | 63,60  | 149,257  | ,591   | ,893   |
| ITEM 20 | 63,73  | 155,781  | ,387   | ,899   |
| ITEM 21 | 63,60  | 162,257  | ,128   | ,906   |
| ITEM 22 | 63,33  | 164,095  | ,165   | ,902   |

## ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE DE COMPORTAMIENTO DE COMPRA DEL TURISTA

**Resumen de procesamiento de casos**

|                       | N  | %     |
|-----------------------|----|-------|
| Casos Válido          | 15 | 100,0 |
| Excluido <sup>a</sup> | 0  | ,0    |
| Total                 | 15 | 100,0 |

**Estadísticas de fiabilidad**

|                  |                |
|------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| <b>,883</b>      | <b>22</b>      |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de total de elemento**

|         | Media de escala<br>si el elemento<br>se ha suprimido | Varianza de<br>escala si el<br>elemento se ha<br>suprimido | Correlación total<br>de elementos<br>corregida | Alfa de<br>Cronbach si el<br>elemento se ha<br>suprimido |
|---------|--|--|--|--|
| ITEM 1  | 72,93  | 121,495  | ,784   | ,868   |
| ITEM 2  | 72,53  | 129,124  | ,530   | ,877   |
| ITEM 3  | 72,60  | 118,686  | ,728   | ,869   |
| ITEM 4  | 72,60  | 128,686  | ,563   | ,876   |
| ITEM 5  | 72,13  | 136,410  | ,099   | ,889   |
| ITEM 6  | 72,60  | 123,971  | ,684   | ,872   |
| ITEM 7  | 72,07  | 121,638  | ,680   | ,871   |
| ITEM 8  | 72,27  | 132,638  | ,344   | ,881   |
| ITEM 9  | 72,13  | 125,695  | ,690   | ,872   |
| ITEM 10 | 72,33  | 136,524  | ,133   | ,886   |
| ITEM 11 | 72,53  | 137,838  | ,042   | ,890   |
| ITEM 12 | 72,80  | 131,886  | ,336   | ,881   |
| ITEM 13 | 72,33  | 128,667  | ,555   | ,876   |
| ITEM 14 | 72,53  | 129,981  | ,432   | ,879   |
| ITEM 15 | 72,53  | 123,838  | ,631   | ,873   |
| ITEM 16 | 72,20  | 129,743  | ,517   | ,877   |
| ITEM 17 | 72,47  | 120,981  | ,597   | ,874   |
| ITEM 18 | 72,40  | 122,114  | ,585   | ,874   |
| ITEM 19 | 72,33  | 120,524  | ,687   | ,870   |
| ITEM 20 | 72,73  | 131,352  | ,318   | ,882   |
| ITEM 21 | 73,00  | 128,857  | ,363   | ,882   |
| ITEM 22 | 72,53  | 136,981  | ,109   | ,887   |

## Anexo N°05: Validación de los Instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

### FICHA DE EVALUACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del experto : RODRIGUEZ MENDOZA SEGUNDO S.  
 Institución donde labora : UNIVERSIDAD NACIONAL SAN MARTIN  
 Especialidad : MASTER EN GESTION EMPRESARIAL  
 Instrumento de evaluación : ENCUESTA  
 Autor del instrumento : BETHSY N. JIBAJA GUEVARA

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS       | INDICADORES   | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|---|----|---|---|---|---|
| CLARIDAD        | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |    |   |   |   | ✓ |
| OBJETIVIDAD     | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.   |    |   |   |   | ✓ |
| ACTUALIDAD      | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.   |    |   |   |   | ✓ |
| ORGANIZACION    | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |    |   |   |   | ✓ |
| SUFICIENCIA     | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |    |   |   |   | ✓ |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.   |    |   |   |   | ✓ |
| CONSISTENCIA    | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |    |   |   |   | ✓ |
| COHERENCIA      | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.   |    |   |   |   | ✓ |
| METODOLOGIA     | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |    |   |   |   | ✓ |
| OPORTUNIDAD     | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |    |   |   |   | ✓ |
| PUNTAJE TOTAL   |   | 50 |   |   |   |   |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

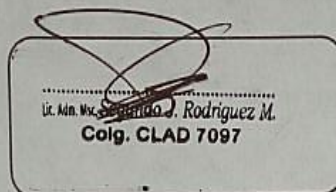
III. OPINION DE APLICACIÓN

MUESTRA COHERENTE, SI ES APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALIDACION

50

Tarapoto, 18 de NOVIEMBRE de 2017



Sello personal y firma





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

## FICHA DE EVALUACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del experto : Fernando Puyo, Tercero  
 Institución donde labora : Independiente  
 Especialidad : De la Administración  
 Instrumento de evaluación : Encuesta  
 Autor del instrumento : Jibaja Guevara Bethsy Nikol

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS       | INDICADORES   | 1 | 2 | 3 | 4  | 5 |
|-----------------|---|---|---|---|----|---|
| CLARIDAD        | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |   |   |   | ✓  |   |
| OBJETIVIDAD     | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.   |   |   |   |    | ✓ |
| ACTUALIDAD      | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.   |   |   |   | ✓  |   |
| ORGANIZACIÓN    | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   | ✓  |   |
| SUFICIENCIA     | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |   |   |   |    | ✓ |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.   |   |   |   |    | ✓ |
| CONSISTENCIA    | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |   |   |   | ✓  |   |
| COHERENCIA      | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.   |   |   |   |    | ✓ |
| METODOLOGIA     | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |   |   |   |    | ✓ |
| OPORTUNIDAD     | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |   |   |   | ✓  |   |
| PUNTAJE TOTAL   |   |   |   |   | 45 |   |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN  
*Conforme para su aplicación*

IV. PROMEDIO DE VALIDACION

Tarapoto, *16* de *Noviembre* de 2017



Sello personal y firma.  
Fosando Puyo  
Lic. en Administración





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

## FICHA DE EVALUACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del experto : CAPILLLO TORRES, Julio Cesar  
Institución donde labora : UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN  
Especialidad : Lic. Hg. Gestión Pública  
Instrumento de evaluación : ENCUESTA  
Autor del instrumento : BETHSY NIKOL JIRSA GUEVARA

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS       | INDICADORES   | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|---|----|---|---|---|---|
| CLARIDAD        | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |    |   |   |   | x |
| OBJETIVIDAD     | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.   |    |   |   |   | x |
| ACTUALIDAD      | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.   |    |   |   |   | x |
| ORGANIZACION    | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |    |   |   |   | x |
| SUFICIENCIA     | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |    |   |   |   | x |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.   |    |   |   |   | x |
| CONSISTENCIA    | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |    |   |   |   | x |
| COHERENCIA      | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.   |    |   |   |   | x |
| METODOLOGIA     | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |    |   |   |   | x |
| OPORTUNIDAD     | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |    |   |   |   | x |
| PUNTAJE TOTAL   |   | 50 |   |   |   |   |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

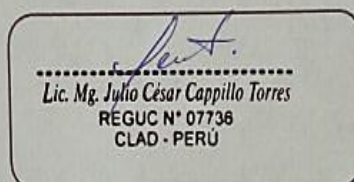
III. OPINION DE APLICACIÓN

SI ES APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALIDACION

50

Tarapoto, 18 de NOY de 2017



Sello personal y firma

## Anexo N°06: Resultados

### Calidad de servicio

| TURISTAS | ITEM 1 | ITEM 2 | ITEM 3 | ITEM 4 | ITEM 5 | ITEM 6 | ITEM 7 | ITEM 8 | ITEM 9 | ITEM 10 | ITEM 11 | ITEM 12 | ITEM 13 | ITEM 14 | ITEM 15 | ITEM 16 | ITEM 17 | ITEM 18 | ITEM 19 | ITEM 20 | ITEM 21 | ITEM 22 | TOTAL |
|----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-------|
| 1        | 2      | 4      | 2      | 1      | 5      | 4      | 2      | 2      | 1      | 3       | 3       | 3       | 2       | 4       | 2       | 3       | 4       | 3       | 4       | 2       | 2       | 3       | 61    |
| 2        | 2      | 3      | 2      | 3      | 4      | 2      | 3      | 3      | 3      | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 2       | 3       | 2       | 3       | 3       | 3       | 2       | 4       | 62    |
| 3        | 4      | 2      | 5      | 4      | 4      | 4      | 5      | 4      | 4      | 3       | 4       | 3       | 4       | 4       | 4       | 3       | 4       | 3       | 5       | 5       | 2       | 4       | 84    |
| 4        | 1      | 1      | 2      | 2      | 1      | 2      | 2      | 3      | 3      | 4       | 2       | 3       | 2       | 2       | 2       | 3       | 3       | 2       | 3       | 4       | 1       | 3       | 51    |
| 5        | 2      | 3      | 3      | 3      | 3      | 2      | 2      | 4      | 3      | 3       | 4       | 2       | 4       | 3       | 4       | 4       | 4       | 5       | 3       | 3       | 3       | 2       | 69    |
| 6        | 1      | 2      | 2      | 2      | 4      | 2      | 3      | 3      | 4      | 3       | 4       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 2       | 2       | 2       | 3       | 2       | 3       | 59    |
| 7        | 4      | 5      | 2      | 1      | 2      | 3      | 3      | 2      | 1      | 2       | 2       | 2       | 3       | 2       | 2       | 3       | 1       | 1       | 2       | 2       | 3       | 3       | 51    |
| 8        | 4      | 3      | 4      | 4      | 3      | 5      | 4      | 2      | 3      | 3       | 2       | 3       | 3       | 3       | 3       | 4       | 3       | 4       | 3       | 3       | 4       | 4       | 74    |
| 9        | 3      | 2      | 1      | 2      | 3      | 3      | 3      | 3      | 2      | 3       | 2       | 2       | 2       | 3       | 2       | 3       | 3       | 3       | 1       | 1       | 3       | 3       | 53    |
| 10       | 3      | 4      | 4      | 4      | 3      | 4      | 5      | 4      | 4      | 5       | 3       | 4       | 5       | 4       | 2       | 4       | 4       | 4       | 3       | 2       | 5       | 2       | 82    |
| 11       | 3      | 3      | 3      | 3      | 2      | 3      | 4      | 3      | 3      | 4       | 2       | 3       | 4       | 4       | 3       | 3       | 3       | 3       | 2       | 3       | 4       | 3       | 68    |
| 12       | 3      | 2      | 2      | 1      | 1      | 1      | 2      | 3      | 3      | 3       | 3       | 3       | 3       | 2       | 2       | 2       | 3       | 4       | 2       | 3       | 5       | 3       | 56    |
| 13       | 2      | 3      | 2      | 3      | 4      | 2      | 3      | 4      | 2      | 3       | 4       | 2       | 3       | 4       | 2       | 3       | 1       | 3       | 4       | 1       | 3       | 4       | 62    |
| 14       | 4      | 4      | 5      | 4      | 5      | 4      | 5      | 4      | 5      | 4       | 3       | 5       | 4       | 5       | 4       | 5       | 5       | 4       | 5       | 4       | 3       | 4       | 95    |
| 15       | 3      | 4      | 3      | 4      | 5      | 4      | 2      | 5      | 4      | 3       | 5       | 2       | 3       | 2       | 4       | 5       | 2       | 1       | 2       | 3       | 2       | 3       | 71    |
| 16       | 2      | 3      | 3      | 3      | 1      | 3      | 2      | 2      | 2      | 3       | 4       | 3       | 2       | 1       | 2       | 2       | 2       | 1       | 2       | 3       | 1       | 3       | 50    |
| 17       | 5      | 5      | 5      | 4      | 3      | 5      | 5      | 2      | 3      | 4       | 3       | 1       | 3       | 2       | 1       | 3       | 1       | 1       | 3       | 1       | 2       | 3       | 65    |
| 18       | 3      | 2      | 3      | 3      | 1      | 2      | 3      | 1      | 4      | 3       | 2       | 3       | 2       | 3       | 3       | 3       | 2       | 2       | 2       | 3       | 2       | 3       | 55    |
| 19       | 4      | 5      | 2      | 1      | 2      | 3      | 3      | 2      | 1      | 2       | 2       | 2       | 3       | 2       | 2       | 3       | 1       | 1       | 2       | 2       | 3       | 3       | 51    |
| 20       | 4      | 3      | 4      | 4      | 3      | 2      | 1      | 1      | 1      | 4       | 4       | 4       | 4       | 3       | 3       | 4       | 3       | 4       | 3       | 3       | 4       | 4       | 70    |
| 21       | 5      | 5      | 4      | 4      | 3      | 3      | 3      | 3      | 2      | 3       | 2       | 2       | 2       | 3       | 2       | 3       | 3       | 3       | 1       | 1       | 3       | 3       | 63    |
| 22       | 5      | 5      | 6      | 4      | 2      | 2      | 2      | 3      | 3      | 2       | 3       | 4       | 2       | 2       | 2       | 4       | 2       | 1       | 3       | 2       | 1       | 2       | 62    |
| 23       | 2      | 2      | 2      | 3      | 1      | 1      | 2      | 2      | 1      | 4       | 3       | 3       | 4       | 2       | 3       | 2       | 1       | 2       | 2       | 2       | 2       | 3       | 49    |
| 24       | 4      | 4      | 2      | 4      | 2      | 1      | 2      | 2      | 1      | 4       | 4       | 4       | 4       | 2       | 1       | 2       | 1       | 2       | 5       | 3       | 5       | 3       | 62    |
| 25       | 2      | 3      | 2      | 3      | 3      | 3      | 2      | 2      | 1      | 1       | 2       | 3       | 2       | 2       | 3       | 3       | 1       | 2       | 1       | 1       | 3       | 2       | 47    |
| 26       | 4      | 4      | 5      | 4      | 5      | 4      | 2      | 3      | 2      | 4       | 3       | 2       | 4       | 2       | 2       | 2       | 3       | 3       | 1       | 4       | 3       | 2       | 68    |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 27 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 48 |
| 28 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 50 |
| 29 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 49 |
| 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 48 |
| 31 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 46 |
| 32 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 77 |
| 33 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 5 | 69 |
| 34 | 5 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 73 |
| 35 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 46 |
| 36 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 1 | 1 | 5 | 3 | 4 | 4 | 64 |
| 37 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 66 |
| 38 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 50 |
| 39 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 48 |
| 40 | 1 | 2 | 1 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 5 | 67 |
| 41 | 3 | 3 | 1 | 4 | 1 | 5 | 4 | 3 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 70 |
| 42 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 72 |
| 43 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 50 |
| 44 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 45 |
| 45 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 68 |
| 46 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 1 | 4 | 2 | 4 | 2 | 50 |
| 47 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 69 |
| 48 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 4 | 5 | 2 | 5 | 3 | 2 | 4 | 5 | 72 |
| 49 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 46 |
| 50 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 64 |
| 51 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 4 | 1 | 5 | 65 |
| 52 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 60 |
| 53 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 48 |
| 54 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 48 |
| 55 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 73 |
| 56 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 64 |
| 57 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 86 |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 58 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 63 |
| 59 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 5 | 51 |
| 60 | 3 | 3 | 1 | 4 | 1 | 5 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 67 |
| 61 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 85 |
| 62 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 2 | 4 | 59 |
| 63 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 51 |
| 64 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 4 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 72 |
| 65 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 1 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 82 |
| 66 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 86 |
| 67 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 48 |
| 68 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 3 | 48 |
| 69 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 75 |
| 70 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 83 |
| 71 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 48 |
| 72 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 50 |
| 73 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 76 |
| 74 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 50 |
| 75 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 89 |
| 76 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 49 |
| 77 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 82 |
| 78 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 69 |
| 79 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 68 |
| 80 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 45 |
| 81 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 68 |
| 82 | 4 | 2 | 4 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 60 |
| 83 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 49 |
| 84 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 68 |
| 85 | 3 | 4 | 5 | 5 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 57 |
| 86 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 | 2 | 1 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 83 |
| 87 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 72 |
| 88 | 1 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 86 |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 89  | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 41 |
| 90  | 1 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 72 |
| 91  | 3 | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 69 |
| 92  | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 1 | 1 | 5 | 62 |
| 93  | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 48 |
| 94  | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 58 |
| 95  | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 62 |
| 96  | 3 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 1 | 5 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 62 |
| 97  | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 56 |
| 98  | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 82 |
| 99  | 1 | 2 | 1 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 5 | 65 |
| 100 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 49 |
| 101 | 2 | 4 | 5 | 5 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 1 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 64 |
| 102 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 82 |
| 103 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 48 |
| 104 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 48 |
| 105 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 61 |
| 106 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 83 |
| 107 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 5 | 45 |
| 108 | 1 | 2 | 3 | 3 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 48 |
| 109 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 5 | 5 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 59 |
| 110 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 82 |
| 111 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 83 |
| 112 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 66 |
| 113 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 47 |
| 114 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 5 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 51 |
| 115 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 61 |
| 116 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 67 |
| 117 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 | 68 |
| 118 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 82 |
| 119 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 83 |



|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 120 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 5 | 64 |
| 121 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 68 |
| 122 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 63 |
| 123 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 48 |
| 124 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 84 |
| 125 | 4 | 3 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 65 |
| 126 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 5 | 2 | 61 |
| 127 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 84 |
| 128 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 1 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 74 |
| 129 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 83 |
| 130 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 55 |
| 131 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 49 |
| 132 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 87 |
| 133 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 66 |
| 134 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 | 60 |
| 135 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 1 | 67 |
| 136 | 5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 67 |
| 137 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 46 |
| 138 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 49 |
| 139 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 63 |
| 140 | 3 | 1 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 52 |
| 141 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 62 |
| 142 | 4 | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 1 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 68 |
| 143 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 3 | 56 |
| 144 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 83 |
| 145 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 70 |
| 146 | 4 | 5 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 54 |
| 147 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 52 |
| 148 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 50 |
| 149 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 83 |
| 150 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 83 |

|       |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       |
|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| 151   | 3   | 2   | 2   | 1   | 1   | 1   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 1   | 2   | 3   | 1   | 2   | 3   | 2   | 3   | 49    |
| 152   | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   | 2   | 3   | 4   | 5   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 87    |
| 153   | 1   | 1   | 1   | 2   | 3   | 2   | 4   | 2   | 2   | 4   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 1   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 2   | 50    |
| 154   | 1   | 2   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 2   | 3   | 3   | 4   | 4   | 2   | 2   | 4   | 5   | 2   | 1   | 2   | 3   | 2   | 3   | 64    |
| 155   | 4   | 2   | 3   | 4   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 2   | 4   | 3   | 2   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   | 86    |
| 156   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 3   | 3   | 3   | 5   | 3   | 2   | 5   | 3   | 3   | 5   | 3   | 5   | 4   | 3   | 83    |
| 157   | 3   | 3   | 2   | 3   | 1   | 1   | 2   | 2   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 1   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 48    |
| 158   | 4   | 5   | 2   | 1   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 1   | 2   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 1   | 2   | 2   | 3   | 3   | 60    |
| 159   | 1   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 4   | 2   | 3   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 3   | 1   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 49    |
| 160   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 1   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 4   | 3   | 67    |
| 161   | 2   | 2   | 2   | 1   | 1   | 1   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 50    |
| 162   | 2   | 1   | 1   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 4   | 2   | 3   | 1   | 3   | 4   | 1   | 3   | 4   | 55    |
| 163   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 1   | 1   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 3   | 1   | 62    |
| 164   | 4   | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 4   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 4   | 5   | 5   | 3   | 2   | 4   | 4   | 4   | 85    |
| 165   | 1   | 2   | 3   | 2   | 1   | 2   | 2   | 1   | 1   | 3   | 3   | 3   | 2   | 1   | 2   | 4   | 1   | 4   | 2   | 3   | 4   | 3   | 50    |
| 166   | 4   | 2   | 4   | 4   | 1   | 1   | 1   | 2   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 1   | 3   | 3   | 2   | 2   | 1   | 4   | 3   | 48    |
| 167   | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 1   | 1   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 4   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 5   | 49    |
| 168   | 4   | 4   | 3   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 86    |
| 169   | 5   | 5   | 3   | 4   | 3   | 4   | 5   | 5   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 5   | 3   | 3   | 4   | 5   | 83    |
| 170   | 3   | 2   | 1   | 1   | 5   | 5   | 5   | 3   | 2   | 4   | 1   | 4   | 3   | 3   | 4   | 1   | 4   | 3   | 2   | 1   | 1   | 5   | 63    |
| 171   | 3   | 2   | 1   | 4   | 3   | 5   | 2   | 2   | 3   | 3   | 1   | 3   | 2   | 2   | 2   | 5   | 2   | 4   | 2   | 2   | 4   | 3   | 60    |
| 172   | 3   | 4   | 4   | 2   | 4   | 4   | 3   | 5   | 4   | 1   | 4   | 2   | 3   | 5   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 83    |
| 173   | 4   | 5   | 5   | 5   | 3   | 4   | 3   | 5   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 2   | 1   | 2   | 2   | 3   | 72    |
| 174   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 3   | 4   | 2   | 86    |
| 175   | 3   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 1   | 3   | 3   | 2   | 5   | 5   | 4   | 3   | 5   | 5   | 4   | 3   | 5   | 84    |
| 176   | 4   | 3   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 5   | 2   | 5   | 3   | 4   | 5   | 4   | 85    |
| 177   | 2   | 1   | 2   | 2   | 1   | 2   | 1   | 1   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 48    |
| 178   | 4   | 4   | 3   | 2   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 3   | 4   | 4   | 2   | 3   | 4   | 4   | 4   | 5   | 85    |
| 179   | 2   | 1   | 2   | 3   | 1   | 2   | 2   | 2   | 4   | 1   | 1   | 3   | 2   | 1   | 2   | 3   | 2   | 1   | 2   | 3   | 3   | 3   | 46    |
| TOTAL | 524 | 522 | 544 | 543 | 502 | 505 | 504 | 487 | 505 | 517 | 496 | 521 | 528 | 526 | 526 | 556 | 492 | 521 | 505 | 493 | 514 | 592 | 11423 |

| ENCUESTADOS | PREGUNTAS | PUNTAJE<br>MÍNIMO | PUNTAJE<br>MAXIMO | VALOR<br>MÍNIMO | VALOR<br>MÁXIMO |
|-------------|-----------|-------------------|-------------------|-----------------|-----------------|
| 179         | 22        | 1                 | 5                 | 22              | 110             |

|                  |    |
|------------------|----|
| INTERVALO        | 3  |
| RANGO            | 88 |
| AMPLITUD         | 29 |
| INICIO<br>MINIMO | 22 |

| CATEGORÍAS | LÍMITE<br>INFERIOR | LÍMITE<br>SUPERIOR | FRECUENCIA |
|------------|--------------------|--------------------|------------|
| MALA       | 22                 | 51                 | 54         |
| REGULAR    | 52                 | 81                 | 88         |
| BUENA      | 82                 | 110                | 37         |
|            |                    |                    | 179        |

| CATEGORÍAS   | f   | %    |
|--------------|-----|------|
| MALA         | 54  | 30%  |
| REGULAR      | 88  | 49%  |
| BUENA        | 37  | 21%  |
| <b>TOTAL</b> | 179 | 100% |

## Dimensión I: Elementos Tangibles

| TURISTAS | ITEM 1 | ITEM 2 | ITEM 3 | ITEM 4 |    |
|----------|--------|--------|--------|--------|----|
| 1        | 2      | 4      | 2      | 1      | 9  |
| 2        | 2      | 3      | 2      | 3      | 10 |
| 3        | 4      | 2      | 5      | 4      | 15 |
| 4        | 1      | 1      | 2      | 2      | 6  |
| 5        | 2      | 3      | 3      | 3      | 11 |
| 6        | 1      | 2      | 2      | 2      | 7  |
| 7        | 4      | 5      | 2      | 1      | 12 |
| 8        | 4      | 3      | 4      | 4      | 15 |
| 9        | 3      | 2      | 1      | 2      | 8  |
| 10       | 3      | 4      | 4      | 4      | 15 |
| 11       | 3      | 3      | 3      | 3      | 12 |
| 12       | 3      | 2      | 2      | 1      | 8  |
| 13       | 2      | 3      | 2      | 3      | 10 |
| 14       | 4      | 4      | 5      | 4      | 17 |
| 15       | 3      | 4      | 3      | 4      | 14 |
| 16       | 2      | 3      | 3      | 3      | 11 |
| 17       | 5      | 5      | 5      | 4      | 19 |
| 18       | 3      | 2      | 3      | 3      | 11 |
| 19       | 4      | 5      | 2      | 1      | 12 |
| 20       | 4      | 3      | 4      | 4      | 15 |
| 21       | 5      | 5      | 4      | 4      | 18 |
| 22       | 5      | 5      | 6      | 4      | 20 |
| 23       | 2      | 2      | 2      | 3      | 9  |
| 24       | 4      | 4      | 2      | 4      | 14 |
| 25       | 2      | 3      | 2      | 3      | 10 |
| 26       | 4      | 4      | 5      | 4      | 17 |
| 27       | 3      | 4      | 3      | 4      | 14 |
| 28       | 3      | 2      | 2      | 4      | 11 |
| 29       | 2      | 2      | 2      | 4      | 10 |
| 30       | 3      | 3      | 3      | 3      | 12 |
| 31       | 2      | 3      | 2      | 3      | 10 |
| 32       | 5      | 3      | 3      | 4      | 15 |
| 33       | 5      | 5      | 5      | 5      | 20 |
| 34       | 5      | 2      | 3      | 3      | 13 |
| 35       | 3      | 3      | 2      | 2      | 10 |
| 36       | 1      | 3      | 3      | 4      | 11 |
| 37       | 3      | 2      | 4      | 1      | 10 |
| 38       | 2      | 2      | 2      | 3      | 9  |
| 39       | 3      | 2      | 2      | 3      | 10 |
| 40       | 1      | 2      | 1      | 2      | 6  |
| 41       | 3      | 3      | 1      | 4      | 11 |

|    |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|----|
| 42 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 |
| 43 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9  |
| 44 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9  |
| 45 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 |
| 46 | 3 | 1 | 2 | 3 | 9  |
| 47 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 |
| 48 | 4 | 4 | 5 | 3 | 16 |
| 49 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 |
| 50 | 1 | 3 | 3 | 4 | 11 |
| 51 | 3 | 2 | 4 | 1 | 10 |
| 52 | 3 | 2 | 4 | 3 | 12 |
| 53 | 1 | 2 | 3 | 3 | 9  |
| 54 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 |
| 55 | 1 | 3 | 3 | 4 | 11 |
| 56 | 3 | 2 | 4 | 1 | 10 |
| 57 | 4 | 2 | 5 | 5 | 16 |
| 58 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 59 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6  |
| 60 | 3 | 3 | 1 | 4 | 11 |
| 61 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 |
| 62 | 4 | 2 | 3 | 3 | 12 |
| 63 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 |
| 64 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 |
| 65 | 5 | 4 | 5 | 4 | 18 |
| 66 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 |
| 67 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 |
| 68 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6  |
| 69 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 |
| 70 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 |
| 71 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7  |
| 72 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9  |
| 73 | 4 | 2 | 4 | 3 | 13 |
| 74 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 |
| 75 | 5 | 5 | 5 | 3 | 18 |
| 76 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7  |
| 77 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 |
| 78 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 |
| 79 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 |
| 80 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7  |
| 81 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 |
| 82 | 4 | 2 | 4 | 3 | 13 |
| 83 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 |

|     |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|----|
| 84  | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 |
| 85  | 3 | 4 | 5 | 5 | 17 |
| 86  | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 |
| 87  | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 88  | 1 | 2 | 3 | 5 | 11 |
| 89  | 1 | 3 | 1 | 3 | 8  |
| 90  | 1 | 3 | 3 | 4 | 11 |
| 91  | 3 | 2 | 4 | 1 | 10 |
| 92  | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 |
| 93  | 2 | 2 | 2 | 3 | 9  |
| 94  | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 |
| 95  | 1 | 3 | 3 | 4 | 11 |
| 96  | 3 | 2 | 4 | 1 | 10 |
| 97  | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 |
| 98  | 4 | 4 | 5 | 5 | 18 |
| 99  | 1 | 2 | 1 | 2 | 6  |
| 100 | 3 | 3 | 1 | 2 | 9  |
| 101 | 2 | 4 | 5 | 5 | 16 |
| 102 | 4 | 2 | 3 | 3 | 12 |
| 103 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 |
| 104 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 |
| 105 | 3 | 1 | 2 | 3 | 9  |
| 106 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 |
| 107 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6  |
| 108 | 1 | 2 | 3 | 3 | 9  |
| 109 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9  |
| 110 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 |
| 111 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 112 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 |
| 113 | 3 | 1 | 1 | 1 | 6  |
| 114 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 |
| 115 | 1 | 2 | 3 | 2 | 8  |
| 116 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 |
| 117 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 |
| 118 | 4 | 3 | 4 | 2 | 13 |
| 119 | 5 | 4 | 3 | 4 | 16 |
| 120 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 |
| 121 | 1 | 2 | 3 | 3 | 9  |
| 122 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 |
| 123 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6  |
| 124 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 |
| 125 | 4 | 3 | 5 | 2 | 14 |
| 126 | 3 | 4 | 4 | 1 | 12 |
| 127 | 5 | 5 | 5 | 3 | 18 |

|     |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|----|
| 128 | 3 | 2 | 4 | 2 | 11 |
| 129 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 |
| 130 | 1 | 1 | 3 | 1 | 6  |
| 131 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9  |
| 132 | 3 | 4 | 2 | 4 | 13 |
| 133 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 |
| 134 | 3 | 2 | 5 | 3 | 13 |
| 135 | 2 | 3 | 4 | 2 | 11 |
| 136 | 5 | 3 | 3 | 4 | 15 |
| 137 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 |
| 138 | 1 | 2 | 3 | 3 | 9  |
| 139 | 2 | 3 | 2 | 3 | 10 |
| 140 | 3 | 1 | 5 | 3 | 12 |
| 141 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 |
| 142 | 4 | 2 | 5 | 4 | 15 |
| 143 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6  |
| 144 | 4 | 3 | 5 | 4 | 16 |
| 145 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 |
| 146 | 4 | 5 | 2 | 1 | 12 |
| 147 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6  |
| 148 | 2 | 2 | 4 | 3 | 11 |
| 149 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 |
| 150 | 5 | 3 | 3 | 5 | 16 |
| 151 | 3 | 2 | 2 | 1 | 8  |
| 152 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 |
| 153 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5  |
| 154 | 1 | 2 | 4 | 4 | 11 |
| 155 | 4 | 2 | 3 | 4 | 13 |
| 156 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 |
| 157 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 |
| 158 | 4 | 5 | 2 | 1 | 12 |
| 159 | 1 | 3 | 2 | 2 | 8  |
| 160 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 161 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7  |
| 162 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6  |
| 163 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 |
| 164 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 |
| 165 | 1 | 2 | 3 | 2 | 8  |
| 166 | 4 | 2 | 4 | 4 | 14 |
| 167 | 1 | 2 | 2 | 2 | 7  |
| 168 | 4 | 4 | 3 | 5 | 16 |
| 169 | 5 | 5 | 3 | 4 | 17 |
| 170 | 3 | 2 | 1 | 1 | 7  |
| 171 | 3 | 2 | 1 | 4 | 10 |

|     |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|----|
| 172 | 3 | 4 | 4 | 2 | 13 |
| 173 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 |
| 174 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 175 | 3 | 4 | 4 | 5 | 16 |
| 176 | 4 | 3 | 4 | 5 | 16 |

|     |     |     |     |     |      |
|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 177 | 2   | 1   | 2   | 2   | 7    |
| 178 | 4   | 4   | 3   | 2   | 13   |
| 179 | 2   | 1   | 2   | 3   | 8    |
|     | 524 | 522 | 544 | 543 | 2133 |

| ENCUESTADOS | PREGUNTAS | PUNTAJE<br>MÍNIMO | PUNTAJE<br>MAXIMO | VALOR<br>MÍNIMO | VALOR<br>MÁXIMO |
|-------------|-----------|-------------------|-------------------|-----------------|-----------------|
| 179         | 4         | 1                 | 5                 | 4               | 20              |

|                  |    |
|------------------|----|
| INTERVALO        | 3  |
| RANGO            | 16 |
| AMPLITUD         | 5  |
| INICIO<br>MINIMO | 4  |

| CATEGORÍAS | LÍMITE<br>INFERIOR | LÍMITE<br>SUPERIOR | FRECUENCIA |
|------------|--------------------|--------------------|------------|
| MALA       | 4                  | 9                  | 45         |
| REGULAR    | 10                 | 15                 | 102        |
| BUENA      | 16                 | 20                 | 32         |

| CATEGORÍAS   | f   | %    |
|--------------|-----|------|
| MALA         | 45  | 25%  |
| REGULAR      | 102 | 57%  |
| BUENA        | 32  | 18%  |
| <b>TOTAL</b> | 179 | 100% |

## Dimensión II: Fiabilidad

| TURISTAS | ITE<br>M 5 | ITEM<br>6 | ITEM<br>7 | ITEM<br>8 | ITEM<br>9 |    |
|----------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|----|
| 1        | 5          | 4         | 2         | 2         | 1         | 14 |
| 2        | 4          | 2         | 3         | 3         | 3         | 15 |
| 3        | 4          | 4         | 5         | 4         | 4         | 21 |
| 4        | 1          | 2         | 2         | 3         | 3         | 11 |
| 5        | 3          | 2         | 2         | 4         | 3         | 14 |
| 6        | 4          | 2         | 3         | 3         | 4         | 16 |
| 7        | 2          | 3         | 3         | 2         | 1         | 11 |
| 8        | 3          | 5         | 4         | 2         | 3         | 17 |
| 9        | 3          | 3         | 3         | 3         | 2         | 14 |
| 10       | 3          | 4         | 5         | 4         | 4         | 20 |
| 11       | 2          | 3         | 4         | 3         | 3         | 15 |
| 12       | 1          | 1         | 2         | 3         | 3         | 10 |
| 13       | 4          | 2         | 3         | 4         | 2         | 15 |
| 14       | 5          | 4         | 5         | 4         | 5         | 23 |
| 15       | 5          | 4         | 2         | 5         | 4         | 20 |
| 16       | 1          | 3         | 2         | 2         | 2         | 10 |
| 17       | 3          | 5         | 5         | 2         | 3         | 18 |
| 18       | 1          | 2         | 3         | 1         | 4         | 11 |
| 19       | 2          | 3         | 3         | 2         | 1         | 11 |
| 20       | 3          | 2         | 1         | 1         | 1         | 8  |
| 21       | 3          | 3         | 3         | 3         | 2         | 14 |
| 22       | 2          | 2         | 2         | 3         | 3         | 12 |
| 23       | 1          | 1         | 2         | 2         | 1         | 7  |
| 24       | 2          | 1         | 2         | 2         | 1         | 8  |
| 25       | 3          | 3         | 2         | 2         | 1         | 11 |
| 26       | 5          | 4         | 2         | 3         | 2         | 16 |
| 27       | 2          | 1         | 1         | 2         | 2         | 8  |
| 28       | 1          | 3         | 3         | 3         | 2         |    |
| 29       | 3          | 2         | 2         | 2         | 3         | 12 |
| 30       | 2          | 2         | 1         | 1         | 2         | 8  |
| 31       | 2          | 1         | 1         | 2         | 2         | 8  |
| 32       | 3          | 4         | 3         | 5         | 3         | 18 |
| 33       | 2          | 1         | 1         | 2         | 2         | 8  |
| 34       | 5          | 5         | 4         | 1         | 2         | 17 |
| 35       | 2          | 1         | 3         | 2         | 2         | 10 |
| 36       | 4          | 4         | 2         | 1         | 4         | 15 |
| 37       | 2          | 1         | 1         | 2         | 1         | 7  |
| 38       | 2          | 2         | 3         | 2         | 3         | 12 |
| 39       | 1          | 1         | 2         | 2         | 2         | 8  |
| 40       | 5          | 4         | 4         | 4         | 3         | 20 |
| 41       | 1          | 5         | 4         | 3         | 1         | 14 |

|    |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|----|
| 42 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 10 |
| 43 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 8  |
| 44 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 10 |
| 45 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 11 |
| 46 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 9  |
| 47 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 7  |
| 48 | 5 | 5 | 4 | 1 | 2 | 17 |
| 49 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 12 |
| 50 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 15 |
| 51 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 12 |
| 52 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 8  |
| 53 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 9  |
| 54 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 12 |
| 55 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 16 |
| 56 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 11 |
| 57 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 20 |
| 58 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 8  |
| 59 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 6  |
| 60 | 1 | 5 | 4 | 3 | 1 | 14 |
| 61 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 |
| 62 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 11 |
| 63 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 10 |
| 64 | 1 | 4 | 1 | 5 | 4 | 15 |
| 65 | 2 | 3 | 1 | 5 | 5 | 16 |
| 66 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 22 |
| 67 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 |
| 68 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 11 |
| 69 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 14 |
| 70 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 14 |
| 71 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 11 |
| 72 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 10 |
| 73 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 17 |
| 74 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 6  |
| 75 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 22 |
| 76 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 10 |
| 77 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 23 |
| 78 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 8  |
| 79 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 12 |
| 80 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 10 |
| 81 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 11 |
| 82 | 1 | 2 | 1 | 2 | 5 | 11 |
| 83 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 12 |

|     |   |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|---|----|
| 84  | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 11 |
| 85  | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 10 |
| 86  | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 | 20 |
| 87  | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 11 |
| 88  | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 20 |
| 89  | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 8  |
| 90  | 1 | 2 | 3 | 3 | 5 | 14 |
| 91  | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 15 |
| 92  | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 10 |
| 93  | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 10 |
| 94  | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 12 |
| 95  | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 15 |
| 96  | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5  |
| 97  | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 13 |
| 98  | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 99  | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 20 |
| 100 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 7  |
| 101 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 10 |
| 102 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 20 |
| 103 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 10 |
| 104 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 7  |
| 105 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 9  |
| 106 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 18 |
| 107 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 14 |
| 108 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 12 |
| 109 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 10 |
| 110 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 111 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 112 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 15 |
| 113 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 8  |
| 114 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 7  |
| 115 | 1 | 5 | 5 | 3 | 2 | 16 |
| 116 | 3 | 5 | 5 | 2 | 3 | 18 |
| 117 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 24 |
| 118 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 |
| 119 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 20 |
| 120 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 11 |
| 121 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 11 |
| 122 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 16 |
| 123 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 11 |
| 124 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 24 |
| 125 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 126 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 15 |
| 127 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 |

|     |   |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|---|----|
| 128 | 4 | 2 | 3 | 4 | 1 | 14 |
| 129 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 18 |
| 130 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 11 |
| 131 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 12 |
| 132 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 17 |
| 133 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 18 |
| 134 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 12 |
| 135 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 17 |
| 136 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 11 |
| 137 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 12 |
| 138 | 3 | 2 | 1 | 1 | 5 | 12 |
| 139 | 1 | 2 | 3 | 3 | 5 | 14 |
| 140 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 141 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 18 |
| 142 | 3 | 2 | 4 | 1 | 5 | 15 |
| 143 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 18 |
| 144 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 145 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 22 |
| 146 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 14 |
| 147 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 13 |
| 148 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 14 |
| 149 | 5 | 5 | 2 | 3 | 4 | 19 |
| 150 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 19 |
| 151 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 10 |
| 152 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 22 |
| 153 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 13 |
| 154 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 16 |
| 155 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 24 |
| 156 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 22 |
| 157 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 8  |
| 158 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 13 |
| 159 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 14 |
| 160 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 15 |
| 161 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 10 |
| 162 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 13 |
| 163 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 |
| 164 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 23 |
| 165 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 7  |
| 166 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 7  |
| 167 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 7  |
| 168 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 21 |
| 169 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 20 |
| 170 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 20 |
| 171 | 3 | 5 | 2 | 2 | 3 | 15 |



|     |   |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|---|----|
| 172 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 20 |
| 173 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 18 |
| 174 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 21 |
| 175 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 176 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 23 |

|     |     |     |     |     |     |      |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 177 | 1   | 2   | 1   | 1   | 3   | 8    |
| 178 | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 19   |
| 179 | 1   | 2   | 2   | 2   | 4   | 11   |
|     | 502 | 505 | 504 | 487 | 505 | 2503 |

| ENCUESTADOS | PREGUNTAS | PUNTAJE<br>MÍNIMO | PUNTAJE<br>MAXIMO | VALOR<br>MÍNIMO | VALOR<br>MÁXIMO |
|-------------|-----------|-------------------|-------------------|-----------------|-----------------|
| 179         | 5         | 1                 | 5                 | 5               | 25              |

|                  |    |
|------------------|----|
| INTERVALO        | 3  |
| RANGO            | 20 |
| AMPLITUD         | 6  |
| INICIO<br>MINIMO | 4  |

| CATEGORÍAS | LÍMITE<br>INFERIOR | LÍMITE<br>SUPERIOR | FRECUENCIA |
|------------|--------------------|--------------------|------------|
| MALA       | 5                  | 11                 | 68         |
| REGULAR    | 12                 | 18                 | 72         |
| BUENA      | 19                 | 25                 | 39         |
|            |                    |                    | 179        |

| CATEGORÍAS   | f   | %    |
|--------------|-----|------|
| MALA         | 68  | 38%  |
| REGULAR      | 72  | 40%  |
| BUENA        | 39  | 22%  |
| <b>TOTAL</b> | 179 | 100% |

### Dimensión III: Capacidad de Respuesta

| TURISTAS | ITEM 10 | ITEM 11 | ITEM 12 | ITEM 13 |    |
|----------|---------|---------|---------|---------|----|
| 1        | 3       | 3       | 3       | 2       | 11 |
| 2        | 3       | 3       | 3       | 3       | 12 |
| 3        | 3       | 4       | 3       | 4       | 14 |
| 4        | 4       | 2       | 3       | 2       | 11 |
| 5        | 3       | 4       | 2       | 4       | 13 |
| 6        | 3       | 4       | 3       | 3       | 13 |
| 7        | 2       | 2       | 2       | 3       | 9  |
| 8        | 3       | 2       | 3       | 3       | 11 |
| 9        | 3       | 2       | 2       | 2       | 9  |
| 10       | 5       | 3       | 4       | 5       | 17 |
| 11       | 4       | 2       | 3       | 4       | 13 |
| 12       | 3       | 3       | 3       | 3       | 12 |
| 13       | 3       | 4       | 2       | 3       | 12 |
| 14       | 4       | 3       | 5       | 4       | 16 |
| 15       | 3       | 5       | 2       | 3       | 13 |
| 16       | 3       | 4       | 3       | 2       | 12 |
| 17       | 4       | 3       | 1       | 3       | 11 |
| 18       | 3       | 2       | 3       | 2       | 10 |
| 19       | 2       | 2       | 2       | 3       | 9  |
| 20       | 4       | 4       | 4       | 4       | 16 |
| 21       | 3       | 2       | 2       | 2       | 9  |
| 22       | 2       | 3       | 4       | 2       | 11 |
| 23       | 4       | 3       | 3       | 4       | 14 |
| 24       | 4       | 4       | 4       | 4       | 16 |
| 25       | 1       | 2       | 3       | 2       | 8  |
| 26       | 4       | 3       | 2       | 4       | 13 |
| 27       | 1       | 2       | 2       | 1       | 6  |
| 28       | 2       | 2       | 1       | 2       | 7  |
| 29       | 2       | 3       | 1       | 2       | 8  |
| 30       | 3       | 2       | 2       | 2       | 9  |
| 31       | 4       | 1       | 3       | 4       | 12 |
| 32       | 4       | 4       | 4       | 4       | 16 |
| 33       | 4       | 4       | 4       | 4       | 16 |
| 34       | 4       | 4       | 4       | 4       | 16 |
| 35       | 2       | 1       | 2       | 3       | 8  |
| 36       | 3       | 2       | 3       | 2       | 10 |
| 37       | 4       | 4       | 4       | 4       | 16 |
| 38       | 2       | 2       | 3       | 2       | 9  |
| 39       | 2       | 1       | 2       | 2       | 7  |
| 40       | 5       | 4       | 4       | 4       | 17 |
| 41       | 5       | 4       | 4       | 4       | 17 |

|    |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|----|
| 42 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 43 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 |
| 44 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 |
| 45 | 5 | 3 | 4 | 4 | 16 |
| 46 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 48 | 1 | 2 | 3 | 2 | 8  |
| 49 | 2 | 1 | 2 | 3 | 8  |
| 50 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6  |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 52 | 2 | 2 | 1 | 2 | 7  |
| 53 | 1 | 2 | 3 | 2 | 8  |
| 54 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 |
| 55 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 |
| 56 | 4 | 3 | 1 | 3 | 11 |
| 57 | 2 | 2 | 3 | 2 | 9  |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 59 | 3 | 4 | 5 | 4 | 16 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 61 | 1 | 3 | 5 | 2 | 11 |
| 62 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 |
| 63 | 1 | 3 | 3 | 2 | 9  |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 65 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 |
| 66 | 2 | 2 | 4 | 2 | 10 |
| 67 | 3 | 1 | 2 | 3 | 9  |
| 68 | 1 | 2 | 3 | 2 | 8  |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 70 | 2 | 1 | 5 | 5 | 13 |
| 71 | 2 | 4 | 2 | 3 | 11 |
| 72 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 |
| 73 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 74 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 75 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 |
| 76 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 77 | 2 | 2 | 4 | 4 | 12 |
| 78 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 79 | 3 | 5 | 2 | 3 | 13 |
| 80 | 2 | 4 | 3 | 2 | 11 |
| 81 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 |
| 82 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 |
| 83 | 2 | 1 | 3 | 3 | 9  |

|     |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|----|
| 84  | 3 | 4 | 4 | 5 | 16 |
| 85  | 3 | 1 | 2 | 2 | 8  |
| 86  | 2 | 1 | 4 | 5 | 12 |
| 87  | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 88  | 3 | 4 | 5 | 5 | 17 |
| 89  | 3 | 2 | 2 | 2 | 9  |
| 90  | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 |
| 91  | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 92  | 2 | 2 | 2 | 5 | 11 |
| 93  | 1 | 2 | 3 | 3 | 9  |
| 94  | 2 | 3 | 1 | 4 | 10 |
| 95  | 1 | 2 | 3 | 2 | 8  |
| 96  | 2 | 4 | 4 | 4 | 14 |
| 97  | 3 | 1 | 1 | 3 | 8  |
| 98  | 2 | 2 | 4 | 5 | 13 |
| 99  | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 100 | 3 | 1 | 5 | 3 | 12 |
| 101 | 1 | 3 | 2 | 3 | 9  |
| 102 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 |
| 103 | 2 | 3 | 3 | 1 | 9  |
| 104 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5  |
| 105 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 106 | 1 | 4 | 4 | 5 | 14 |
| 107 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4  |
| 108 | 1 | 2 | 3 | 2 | 8  |
| 109 | 5 | 5 | 2 | 3 | 15 |
| 110 | 3 | 2 | 1 | 1 | 7  |
| 111 | 4 | 2 | 2 | 3 | 11 |
| 112 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 113 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  |
| 114 | 2 | 2 | 1 | 1 | 6  |
| 115 | 2 | 4 | 3 | 2 | 11 |
| 116 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 |
| 117 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9  |
| 118 | 3 | 4 | 2 | 5 | 14 |
| 119 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 |
| 120 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 |
| 121 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 122 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 |
| 123 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 |
| 124 | 3 | 3 | 4 | 2 | 12 |
| 125 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 |
| 126 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4  |
| 127 | 4 | 1 | 3 | 4 | 12 |

|     |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|----|
| 128 | 5 | 3 | 3 | 3 | 14 |
| 129 | 5 | 4 | 2 | 3 | 14 |
| 130 | 2 | 3 | 2 | 4 | 11 |
| 131 | 1 | 1 | 2 | 3 | 7  |
| 132 | 4 | 4 | 3 | 5 | 16 |
| 133 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 134 | 4 | 1 | 1 | 2 | 8  |
| 135 | 3 | 1 | 3 | 2 | 9  |
| 136 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 137 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5  |
| 138 | 1 | 2 | 3 | 2 | 8  |
| 139 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 |
| 140 | 2 | 1 | 1 | 2 | 6  |
| 141 | 4 | 3 | 3 | 2 | 12 |
| 142 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 |
| 143 | 4 | 1 | 3 | 1 | 9  |
| 144 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 |
| 145 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6  |
| 146 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9  |
| 147 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9  |
| 148 | 3 | 1 | 1 | 1 | 6  |
| 149 | 4 | 3 | 2 | 3 | 12 |
| 150 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 |
| 151 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 152 | 4 | 4 | 2 | 3 | 13 |
| 153 | 4 | 3 | 3 | 2 | 12 |
| 154 | 3 | 4 | 4 | 2 | 13 |
| 155 | 2 | 4 | 3 | 2 | 11 |
| 156 | 3 | 3 | 5 | 3 | 14 |
| 157 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 |
| 158 | 2 | 1 | 2 | 3 | 8  |
| 159 | 2 | 1 | 2 | 1 | 6  |
| 160 | 4 | 1 | 3 | 4 | 12 |
| 161 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 162 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 |
| 163 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 |
| 164 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 |
| 165 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 |
| 166 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6  |
| 167 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 |
| 168 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 |
| 169 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 170 | 4 | 1 | 4 | 3 | 12 |
| 171 | 3 | 1 | 3 | 2 | 9  |

|     |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|----|
| 172 | 1 | 4 | 2 | 3 | 10 |
| 173 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| 174 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 |
| 175 | 1 | 3 | 3 | 2 | 9  |
| 176 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |

|     |     |     |     |     |      |
|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 177 | 2   | 3   | 3   | 2   | 10   |
| 178 | 5   | 5   | 5   | 5   | 20   |
| 179 | 1   | 1   | 3   | 2   | 7    |
|     | 517 | 496 | 521 | 528 | 2062 |

| ENCUESTADOS | PREGUNTAS | PUNTAJE<br>MÍNIMO | PUNTAJE<br>MAXIMO | VALOR<br>MÍNIMO | VALOR<br>MÁXIMO |
|-------------|-----------|-------------------|-------------------|-----------------|-----------------|
| 179         | 4         | 1                 | 5                 | 4               | 20              |

|                  |    |
|------------------|----|
| INTERVALO        | 3  |
| RANGO            | 16 |
| AMPLITUD         | 5  |
| INICIO<br>MINIMO | 4  |

| CATEGORÍAS | LÍMITE<br>INFERIOR | LÍMITE<br>SUPERIOR | FRECUENCIA |
|------------|--------------------|--------------------|------------|
| MALA       | 4                  | 9                  | 55         |
| REGULAR    | 10                 | 15                 | 93         |
| BUENA      | 16                 | 20                 | 31         |
|            |                    |                    | 179        |

| CATEGORÍAS | f   | %    |
|------------|-----|------|
| MALA       | 55  | 31%  |
| REGULAR    | 93  | 52%  |
| BUENA      | 31  | 17%  |
| TOTAL      | 179 | 100% |

## Dimensión IV: Seguridad

| TURISTAS | ITEM 14 | ITEM 15 | ITEM 16 | ITEM 17 |    |
|----------|---------|---------|---------|---------|----|
| 1        | 4       | 2       | 3       | 4       | 13 |
| 2        | 3       | 2       | 3       | 2       | 10 |
| 3        | 4       | 4       | 3       | 4       | 15 |
| 4        | 2       | 2       | 3       | 3       | 10 |
| 5        | 3       | 4       | 4       | 4       | 15 |
| 6        | 3       | 3       | 3       | 2       | 11 |
| 7        | 2       | 2       | 3       | 1       | 8  |
| 8        | 3       | 3       | 4       | 3       | 13 |
| 9        | 3       | 2       | 3       | 3       | 11 |
| 10       | 4       | 2       | 4       | 4       | 14 |
| 11       | 4       | 3       | 3       | 3       | 13 |
| 12       | 2       | 2       | 2       | 3       | 9  |
| 13       | 4       | 2       | 3       | 1       | 10 |
| 14       | 5       | 4       | 5       | 5       | 19 |
| 15       | 2       | 4       | 5       | 2       | 13 |
| 16       | 1       | 2       | 2       | 2       | 7  |
| 17       | 2       | 1       | 3       | 1       | 7  |
| 18       | 3       | 3       | 3       | 2       | 11 |
| 19       | 2       | 2       | 3       | 1       | 8  |
| 20       | 3       | 3       | 4       | 3       | 13 |
| 21       | 3       | 2       | 3       | 3       | 11 |
| 22       | 2       | 2       | 4       | 2       | 10 |
| 23       | 2       | 3       | 2       | 1       | 8  |
| 24       | 2       | 1       | 2       | 1       | 6  |
| 25       | 2       | 3       | 3       | 1       | 9  |
| 26       | 2       | 2       | 2       | 3       | 9  |
| 27       | 2       | 1       | 2       | 2       | 7  |
| 28       | 1       | 2       | 2       | 2       | 7  |
| 29       | 2       | 2       | 3       | 2       | 9  |
| 30       | 2       | 3       | 1       | 1       | 7  |
| 31       | 2       | 3       | 2       | 1       | 8  |
| 32       | 4       | 1       | 2       | 3       | 10 |
| 33       | 3       | 3       | 3       | 4       | 13 |
| 34       | 1       | 1       | 3       | 3       | 8  |
| 35       | 1       | 2       | 2       | 1       | 6  |
| 36       | 5       | 3       | 2       | 1       | 11 |
| 37       | 4       | 4       | 5       | 3       | 16 |
| 38       | 2       | 2       | 3       | 2       | 9  |
| 39       | 3       | 2       | 2       | 2       | 9  |
| 40       | 3       | 4       | 4       | 2       | 13 |
| 41       | 4       | 1       | 5       | 3       | 13 |

|    |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|----|
| 42 | 5 | 5 | 4 | 3 | 17 |
| 43 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 |
| 44 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  |
| 45 | 3 | 3 | 5 | 3 | 14 |
| 46 | 4 | 2 | 4 | 1 | 11 |
| 47 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 |
| 48 | 1 | 4 | 5 | 2 | 12 |
| 49 | 1 | 3 | 2 | 2 | 8  |
| 50 | 5 | 5 | 2 | 3 | 15 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 2 | 14 |
| 52 | 3 | 4 | 5 | 1 | 13 |
| 53 | 1 | 4 | 2 | 3 | 10 |
| 54 | 1 | 3 | 2 | 2 | 8  |
| 55 | 5 | 5 | 3 | 3 | 16 |
| 56 | 4 | 4 | 5 | 2 | 15 |
| 57 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| 58 | 3 | 4 | 2 | 3 | 12 |
| 59 | 3 | 4 | 4 | 1 | 12 |
| 60 | 4 | 1 | 5 | 1 | 11 |
| 61 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 |
| 62 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 |
| 63 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  |
| 64 | 3 | 3 | 2 | 4 | 12 |
| 65 | 4 | 5 | 5 | 4 | 18 |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 |
| 67 | 3 | 2 | 3 | 1 | 9  |
| 68 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 |
| 69 | 3 | 4 | 4 | 2 | 13 |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 71 | 2 | 2 | 3 | 1 | 8  |
| 72 | 3 | 3 | 1 | 3 | 10 |
| 73 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 |
| 74 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  |
| 75 | 4 | 5 | 3 | 5 | 17 |
| 76 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9  |
| 77 | 4 | 2 | 5 | 4 | 15 |
| 78 | 3 | 4 | 2 | 2 | 11 |
| 79 | 4 | 4 | 5 | 2 | 15 |
| 80 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5  |
| 81 | 2 | 1 | 3 | 3 | 9  |
| 82 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 |
| 83 | 2 | 2 | 3 | 1 | 8  |

|     |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|----|
| 84  | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 |
| 85  | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 |
| 86  | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 87  | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 |
| 88  | 5 | 4 | 3 | 5 | 17 |
| 89  | 1 | 3 | 1 | 3 | 8  |
| 90  | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 |
| 91  | 3 | 4 | 4 | 5 | 16 |
| 92  | 4 | 3 | 4 | 5 | 16 |
| 93  | 2 | 2 | 3 | 2 | 9  |
| 94  | 2 | 2 | 3 | 4 | 11 |
| 95  | 3 | 2 | 3 | 1 | 9  |
| 96  | 1 | 5 | 3 | 2 | 11 |
| 97  | 2 | 1 | 1 | 5 | 9  |
| 98  | 2 | 3 | 3 | 5 | 13 |
| 99  | 3 | 4 | 3 | 2 | 12 |
| 100 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 |
| 101 | 2 | 4 | 1 | 3 | 10 |
| 102 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 |
| 103 | 3 | 2 | 2 | 4 | 11 |
| 104 | 3 | 3 | 2 | 4 | 12 |
| 105 | 4 | 2 | 3 | 2 | 11 |
| 106 | 5 | 5 | 3 | 3 | 16 |
| 107 | 3 | 2 | 1 | 3 | 9  |
| 108 | 1 | 2 | 2 | 3 | 8  |
| 109 | 1 | 3 | 4 | 2 | 10 |
| 110 | 5 | 5 | 5 | 4 | 19 |
| 111 | 4 | 4 | 5 | 2 | 15 |
| 112 | 4 | 2 | 3 | 1 | 10 |
| 113 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 |
| 114 | 2 | 4 | 5 | 2 | 13 |
| 115 | 1 | 2 | 4 | 3 | 10 |
| 116 | 2 | 1 | 3 | 3 | 9  |
| 117 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6  |
| 118 | 5 | 2 | 3 | 4 | 14 |
| 119 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 |
| 120 | 3 | 4 | 4 | 2 | 13 |
| 121 | 1 | 3 | 3 | 1 | 8  |
| 122 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8  |
| 123 | 3 | 2 | 3 | 1 | 9  |
| 124 | 5 | 5 | 4 | 3 | 17 |
| 125 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 |
| 126 | 4 | 2 | 4 | 4 | 14 |
| 127 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 |

|     |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|----|
| 128 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 129 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 |
| 130 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 |
| 131 | 2 | 3 | 5 | 2 | 12 |
| 132 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 |
| 133 | 2 | 1 | 3 | 3 | 9  |
| 134 | 4 | 3 | 2 | 4 | 13 |
| 135 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 136 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 |
| 137 | 3 | 2 | 1 | 3 | 9  |
| 138 | 1 | 4 | 3 | 2 | 10 |
| 139 | 3 | 3 | 2 | 4 | 12 |
| 140 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5  |
| 141 | 3 | 4 | 1 | 2 | 10 |
| 142 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 |
| 143 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 |
| 144 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 145 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 |
| 146 | 2 | 2 | 3 | 1 | 8  |
| 147 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 |
| 148 | 3 | 2 | 1 | 3 | 9  |
| 149 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 |
| 150 | 4 | 4 | 5 | 3 | 16 |
| 151 | 2 | 1 | 2 | 3 | 8  |
| 152 | 4 | 5 | 3 | 4 | 16 |
| 153 | 3 | 2 | 1 | 2 | 8  |
| 154 | 2 | 4 | 5 | 2 | 13 |
| 155 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 156 | 2 | 5 | 3 | 3 | 13 |
| 157 | 1 | 2 | 2 | 1 | 6  |
| 158 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 159 | 2 | 3 | 1 | 3 | 9  |
| 160 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 |
| 161 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9  |
| 162 | 4 | 2 | 3 | 1 | 10 |
| 163 | 1 | 1 | 2 | 2 | 6  |
| 164 | 3 | 4 | 5 | 5 | 17 |
| 165 | 1 | 2 | 4 | 1 | 8  |
| 166 | 2 | 1 | 3 | 3 | 9  |
| 167 | 4 | 3 | 2 | 2 | 11 |
| 168 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 169 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 |
| 170 | 3 | 4 | 1 | 4 | 12 |
| 171 | 2 | 2 | 5 | 2 | 11 |

|     |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|----|
| 172 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 |
| 173 | 3 | 3 | 4 | 3 | 13 |
| 174 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 |
| 175 | 5 | 5 | 4 | 3 | 17 |
| 176 | 3 | 3 | 5 | 2 | 13 |

|     |     |     |     |     |      |
|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 177 | 3   | 2   | 2   | 3   | 10   |
| 178 | 3   | 4   | 4   | 2   | 13   |
| 179 | 1   | 2   | 3   | 2   | 8    |
|     | 526 | 526 | 556 | 492 | 2100 |

| ENCUESTADOS | PREGUNTAS | PUNTAJE<br>MÍNIMO | PUNTAJE<br>MAXIMO | VALOR<br>MÍNIMO | VALOR<br>MÁXIMO |
|-------------|-----------|-------------------|-------------------|-----------------|-----------------|
| 179         | 4         | 1                 | 5                 | 4               | 20              |

|               |    |
|---------------|----|
| INTERVALO     | 3  |
| RANGO         | 16 |
| AMPLITUD      | 5  |
| INICIO MINIMO | 4  |

| CATEGORÍAS | LÍMITE<br>INFERIOR | LÍMITE<br>SUPERIOR | FRECUENCIA |
|------------|--------------------|--------------------|------------|
| MALA       | 4                  | 9                  | 54         |
| REGULAR    | 10                 | 15                 | 93         |
| BUENA      | 16                 | 20                 | 32         |
|            |                    |                    | 179        |

| CATEGORÍAS   | f   | %    |
|--------------|-----|------|
| MALA         | 54  | 30%  |
| REGULAR      | 93  | 52%  |
| BUENA        | 32  | 18%  |
| <b>TOTAL</b> | 179 | 100% |

## Dimensión V: Empatía

| TURIST<br>AS | ITEM<br>18 | ITEM<br>19 | ITEM<br>20 | ITEM<br>21 | ITEM<br>22 |    |
|--------------|------------|------------|------------|------------|------------|----|
| 1            | 3          | 4          | 2          | 2          | 3          | 14 |
| 2            | 3          | 3          | 3          | 2          | 4          | 15 |
| 3            | 3          | 5          | 5          | 2          | 4          | 19 |
| 4            | 2          | 3          | 4          | 1          | 3          | 13 |
| 5            | 5          | 3          | 3          | 3          | 2          | 16 |
| 6            | 2          | 2          | 3          | 2          | 3          | 12 |
| 7            | 1          | 2          | 2          | 3          | 3          | 11 |
| 8            | 4          | 3          | 3          | 4          | 4          | 18 |
| 9            | 3          | 1          | 1          | 3          | 3          | 11 |
| 10           | 4          | 3          | 2          | 5          | 2          | 16 |
| 11           | 3          | 2          | 3          | 4          | 3          | 15 |
| 12           | 4          | 2          | 3          | 5          | 3          | 17 |
| 13           | 3          | 4          | 1          | 3          | 4          | 15 |
| 14           | 4          | 5          | 4          | 3          | 4          | 20 |
| 15           | 1          | 2          | 3          | 2          | 3          | 11 |
| 16           | 1          | 2          | 3          | 1          | 3          | 10 |
| 17           | 1          | 3          | 1          | 2          | 3          | 10 |
| 18           | 2          | 2          | 3          | 2          | 3          | 12 |
| 19           | 1          | 2          | 2          | 3          | 3          | 11 |
| 20           | 4          | 3          | 3          | 4          | 4          | 18 |
| 21           | 3          | 1          | 1          | 3          | 3          | 11 |
| 22           | 1          | 3          | 2          | 1          | 2          | 9  |
| 23           | 2          | 2          | 2          | 2          | 3          | 11 |
| 24           | 2          | 5          | 3          | 5          | 3          | 18 |
| 25           | 2          | 1          | 1          | 3          | 2          | 9  |
| 26           | 3          | 1          | 4          | 3          | 2          | 13 |
| 27           | 3          | 2          | 3          | 2          | 3          | 13 |
| 28           | 3          | 2          | 3          | 2          | 3          | 13 |
| 29           | 3          | 1          | 1          | 2          | 3          | 10 |
| 30           | 3          | 2          | 2          | 2          | 3          | 12 |
| 31           | 1          | 2          | 2          | 2          | 1          | 8  |
| 32           | 3          | 5          | 3          | 4          | 3          | 18 |
| 33           | 3          | 2          | 1          | 1          | 5          | 12 |
| 34           | 4          | 4          | 3          | 3          | 5          | 19 |
| 35           | 1          | 2          | 4          | 3          | 2          | 12 |
| 36           | 1          | 5          | 3          | 4          | 4          | 17 |
| 37           | 5          | 3          | 3          | 1          | 5          | 17 |
| 38           | 2          | 2          | 2          | 2          | 3          | 11 |
| 39           | 3          | 3          | 2          | 3          | 3          | 14 |
| 40           | 2          | 1          | 1          | 2          | 5          | 11 |
| 41           | 5          | 3          | 3          | 2          | 2          | 15 |

|    |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|----|
| 42 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 19 |
| 43 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 10 |
| 44 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 7  |
| 45 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 17 |
| 46 | 1 | 4 | 2 | 4 | 2 | 13 |
| 47 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 19 |
| 48 | 5 | 3 | 2 | 4 | 5 | 19 |
| 49 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 8  |
| 50 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 17 |
| 51 | 2 | 1 | 4 | 1 | 5 | 13 |
| 52 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 20 |
| 53 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 12 |
| 54 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 7  |
| 55 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 19 |
| 56 | 5 | 3 | 3 | 1 | 5 | 17 |
| 57 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 58 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 59 | 2 | 1 | 1 | 2 | 5 | 11 |
| 60 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 15 |
| 61 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 22 |
| 62 | 1 | 3 | 4 | 2 | 4 | 14 |
| 63 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 7  |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 |
| 65 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 17 |
| 66 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 22 |
| 67 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 10 |
| 68 | 2 | 3 | 4 | 1 | 3 | 13 |
| 69 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 70 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 21 |
| 71 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 11 |
| 72 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 10 |
| 73 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 |
| 74 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 13 |
| 75 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 17 |
| 76 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 11 |
| 77 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 18 |
| 78 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 79 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 14 |
| 80 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 12 |
| 81 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 |
| 82 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 12 |
| 83 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 10 |



|     |   |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|---|----|
| 84  | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 13 |
| 85  | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 11 |
| 86  | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 18 |
| 87  | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 20 |
| 88  | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 21 |
| 89  | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 8  |
| 90  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| 91  | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 12 |
| 92  | 3 | 2 | 1 | 1 | 5 | 12 |
| 93  | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 11 |
| 94  | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 |
| 95  | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 19 |
| 96  | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 |
| 97  | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 15 |
| 98  | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 17 |
| 99  | 2 | 1 | 1 | 2 | 5 | 11 |
| 100 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 11 |
| 101 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 19 |
| 102 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| 103 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 7  |
| 104 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 14 |
| 105 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 12 |
| 106 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 107 | 3 | 2 | 1 | 1 | 5 | 12 |
| 108 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 11 |
| 109 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 15 |
| 110 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 22 |
| 111 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 22 |
| 112 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 15 |
| 113 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 15 |
| 114 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 11 |
| 115 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 16 |
| 116 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 14 |
| 117 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 | 14 |
| 118 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 119 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 22 |
| 120 | 3 | 2 | 1 | 1 | 5 | 12 |
| 121 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 20 |
| 122 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 11 |
| 123 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 11 |
| 124 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 20 |
| 125 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 11 |
| 126 | 4 | 3 | 2 | 5 | 2 | 16 |
| 127 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 |

|     |   |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|---|----|
| 128 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 19 |
| 129 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 22 |
| 130 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 14 |
| 131 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 9  |
| 132 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 23 |
| 133 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 14 |
| 134 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 | 14 |
| 135 | 4 | 1 | 4 | 4 | 1 | 14 |
| 136 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 14 |
| 137 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 10 |
| 138 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 10 |
| 139 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 14 |
| 140 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 10 |
| 141 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 9  |
| 142 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 12 |
| 143 | 2 | 3 | 4 | 1 | 3 | 13 |
| 144 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 145 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 12 |
| 146 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 11 |
| 147 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 11 |
| 148 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 10 |
| 149 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 150 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 18 |
| 151 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 11 |
| 152 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| 153 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 12 |
| 154 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 11 |
| 155 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 22 |
| 156 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 20 |
| 157 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 12 |
| 158 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 11 |
| 159 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 12 |
| 160 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 15 |
| 161 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 12 |
| 162 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 15 |
| 163 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 9  |
| 164 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 17 |
| 165 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 16 |
| 166 | 2 | 2 | 1 | 4 | 3 | 12 |
| 167 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 | 14 |
| 168 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 169 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 20 |
| 170 | 3 | 2 | 1 | 1 | 5 | 12 |
| 171 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 15 |

|     |   |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|---|----|
| 172 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 23 |
| 173 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 10 |
| 174 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 19 |
| 175 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 22 |
| 176 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 21 |

|     |     |     |     |     |     |      |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 177 | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 13   |
| 178 | 3   | 4   | 4   | 4   | 5   | 20   |
| 179 | 1   | 2   | 3   | 3   | 3   | 12   |
|     | 521 | 505 | 493 | 514 | 592 | 2625 |

| ENCUESTADOS | PREGUNTAS | PUNTAJE MÍNIMO | PUNTAJE MAXIMO | VALOR MÍNIMO | VALOR MÁXIMO |
|-------------|-----------|----------------|----------------|--------------|--------------|
| 179         | 5         | 1              | 5              | 5            | 25           |

|               |    |
|---------------|----|
| INTERVALO     | 3  |
| RANGO         | 20 |
| AMPLITUD      | 6  |
| INICIO MINIMO | 4  |

| CATEGORÍAS | LÍMITE INFERIOR | LÍMITE SUPERIOR | FRECUENCIA |
|------------|-----------------|-----------------|------------|
| MALA       | 5               | 11              | 50         |
| REGULAR    | 12              | 18              | 84         |
| BUENA      | 19              | 25              | 45         |
|            |                 |                 | 179        |

| CATEGORÍAS   | f   | %    |
|--------------|-----|------|
| MALA         | 50  | 28%  |
| REGULAR      | 84  | 47%  |
| BUENA        | 45  | 25%  |
| <b>TOTAL</b> | 179 | 100% |

## Comportamiento de Compra del turista

| TURISTAS | ITEM 1 | ITEM 2 | ITEM 3 | ITEM 4 | ITEM 5 | ITEM 6 | ITEM 7 | ITEM 8 | ITEM 9 | ITEM 10 | ITEM 11 | ITEM 12 | ITEM 13 | ITEM 14 | ITEM 15 | ITEM 16 | ITEM 17 | ITEM 18 | ITEM 19 | ITEM 20 | ITEM 21 | ITEM 22 | TOTAL |
|----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-------|
| 1        | 4      | 4      | 5      | 4      | 5      | 4      | 5      | 4      | 4      | 3       | 3       | 3       | 4       | 4       | 5       | 3       | 4       | 5       | 4       | 2       | 2       | 3       | 84    |
| 2        | 2      | 3      | 2      | 3      | 4      | 2      | 3      | 3      | 3      | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 2       | 3       | 2       | 3       | 3       | 3       | 2       | 4       | 62    |
| 3        | 4      | 2      | 5      | 4      | 4      | 4      | 5      | 4      | 4      | 3       | 4       | 3       | 4       | 4       | 4       | 3       | 4       | 3       | 5       | 5       | 2       | 4       | 84    |
| 4        | 2      | 3      | 2      | 2      | 4      | 2      | 2      | 3      | 3      | 4       | 2       | 4       | 2       | 2       | 2       | 3       | 5       | 2       | 3       | 4       | 1       | 3       | 60    |
| 5        | 2      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 5      | 4      | 5      | 5       | 4       | 2       | 4       | 3       | 4       | 4       | 4       | 5       | 3       | 3       | 3       | 2       | 77    |
| 6        | 1      | 2      | 2      | 2      | 4      | 2      | 3      | 3      | 4      | 3       | 4       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 2       | 2       | 2       | 3       | 2       | 3       | 59    |
| 7        | 4      | 5      | 2      | 2      | 2      | 3      | 3      | 5      | 4      | 5       | 5       | 2       | 5       | 2       | 5       | 4       | 5       | 5       | 5       | 4       | 3       | 5       | 85    |
| 8        | 4      | 3      | 4      | 4      | 3      | 5      | 4      | 2      | 3      | 3       | 2       | 3       | 3       | 3       | 3       | 4       | 3       | 4       | 3       | 3       | 4       | 4       | 74    |
| 9        | 3      | 4      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 4      | 3       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 5       | 3       | 5       | 5       | 4       | 3       | 3       | 84    |
| 10       | 3      | 4      | 4      | 4      | 3      | 4      | 5      | 4      | 4      | 5       | 3       | 4       | 5       | 4       | 2       | 4       | 4       | 4       | 3       | 2       | 5       | 2       | 82    |
| 11       | 3      | 3      | 3      | 3      | 2      | 3      | 4      | 3      | 3      | 4       | 2       | 3       | 4       | 4       | 3       | 3       | 3       | 3       | 2       | 3       | 4       | 3       | 68    |
| 12       | 4      | 4      | 5      | 4      | 5      | 4      | 5      | 4      | 5      | 3       | 3       | 4       | 3       | 4       | 4       | 4       | 5       | 4       | 5       | 4       | 5       | 4       | 92    |
| 13       | 2      | 3      | 2      | 3      | 4      | 2      | 3      | 4      | 2      | 3       | 4       | 2       | 3       | 4       | 2       | 3       | 1       | 3       | 4       | 1       | 3       | 4       | 62    |
| 14       | 4      | 4      | 5      | 4      | 5      | 4      | 5      | 4      | 5      | 4       | 3       | 5       | 4       | 5       | 4       | 5       | 5       | 4       | 5       | 4       | 3       | 4       | 95    |
| 15       | 3      | 4      | 3      | 4      | 5      | 4      | 2      | 5      | 4      | 3       | 5       | 2       | 3       | 2       | 4       | 5       | 2       | 1       | 2       | 3       | 2       | 3       | 71    |
| 16       | 1      | 1      | 3      | 1      | 5      | 1      | 2      | 3      | 1      | 1       | 5       | 1       | 2       | 5       | 1       | 2       | 3       | 4       | 1       | 2       | 1       | 1       | 47    |
| 17       | 3      | 3      | 3      | 5      | 5      | 4      | 3      | 4      | 4      | 3       | 5       | 5       | 3       | 5       | 5       | 4       | 4       | 4       | 3       | 5       | 5       | 1       | 86    |
| 18       | 3      | 1      | 3      | 3      | 2      | 2      | 1      | 2      | 3      | 2       | 2       | 2       | 1       | 1       | 1       | 2       | 2       | 3       | 1       | 2       | 1       | 2       | 42    |
| 19       | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      | 3      | 4      | 3      | 4       | 3       | 4       | 4       | 3       | 4       | 3       | 4       | 3       | 4       | 3       | 4       | 3       | 68    |
| 20       | 2      | 1      | 3      | 2      | 2      | 1      | 2      | 2      | 3      | 2       | 2       | 3       | 2       | 2       | 2       | 1       | 2       | 3       | 2       | 2       | 2       | 4       | 47    |
| 21       | 1      | 2      | 2      | 2      | 3      | 2      | 3      | 2      | 1      | 5       | 5       | 3       | 5       | 5       | 3       | 2       | 3       | 1       | 5       | 5       | 3       | 1       | 64    |
| 22       | 2      | 2      | 2      | 2      | 2      | 3      | 2      | 4      | 3      | 4       | 3       | 4       | 4       | 3       | 4       | 2       | 3       | 3       | 4       | 3       | 4       | 3       | 66    |
| 23       | 5      | 5      | 5      | 4      | 5      | 4      | 4      | 3      | 3      | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 2       | 2       | 3       | 4       | 2       | 2       | 3       | 62    |
| 24       | 2      | 1      | 2      | 4      | 1      | 4      | 1      | 2      | 3      | 4       | 4       | 3       | 1       | 4       | 3       | 3       | 2       | 1       | 4       | 4       | 1       | 2       | 56    |
| 25       | 2      | 2      | 3      | 2      | 2      | 2      | 2      | 3      | 2      | 2       | 2       | 4       | 2       | 2       | 4       | 2       | 3       | 2       | 2       | 2       | 4       | 3       | 54    |
| 26       | 3      | 3      | 3      | 2      | 3      | 2      | 3      | 3      | 3      | 3       | 2       | 1       | 3       | 2       | 1       | 3       | 3       | 3       | 3       | 2       | 1       | 3       | 55    |
| 27       | 2      | 2      | 2      | 2      | 1      | 2      | 2      | 3      | 3      | 3       | 4       | 4       | 2       | 4       | 4       | 2       | 3       | 3       | 4       | 4       | 5       | 3       | 64    |
| 28       | 1      | 2      | 3      | 4      | 3      | 4      | 3      | 4      | 4      | 4       | 2       | 3       | 5       | 4       | 1       | 2       | 3       | 4       | 1       | 2       | 1       | 4       | 64    |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 29 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 4 | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 58 |
| 30 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 83 |
| 31 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 5 | 1 | 5 | 70 |
| 32 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 52 |
| 33 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 85 |
| 34 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 5 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 | 3 | 1 | 1 | 4 | 45 |
| 35 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 83 |
| 36 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 1 | 4 | 63 |
| 37 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 88 |
| 38 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 5 | 66 |
| 39 | 1 | 3 | 1 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 58 |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 70 |
| 41 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 83 |
| 42 | 1 | 2 | 3 | 5 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 1 | 75 |
| 43 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 64 |
| 44 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 64 |
| 45 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 3 | 54 |
| 46 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 76 |
| 47 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 47 |
| 48 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 1 | 2 | 64 |
| 49 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 62 |
| 50 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 61 |
| 51 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 96 |
| 52 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 84 |
| 53 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 77 |
| 54 | 1 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 5 | 61 |
| 55 | 2 | 3 | 5 | 2 | 5 | 1 | 2 | 1 | 4 | 5 | 2 | 4 | 1 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 60 |
| 56 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 69 |
| 57 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 48 |
| 58 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 1 | 65 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 74 |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 60 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 83 |
| 61 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 47 |
| 62 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 63 |
| 63 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 58 |
| 64 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 61 |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 3 | 5 | 5 | 1 | 1 | 4 | 3 | 5 | 5 | 1 | 68 |
| 66 | 1 | 2 | 3 | 1 | 4 | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 45 |
| 67 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 68 |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 68 |
| 69 | 1 | 2 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 1 | 5 | 5 | 3 | 1 | 71 |
| 70 | 3 | 5 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 5 | 4 | 4 | 1 | 59 |
| 71 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 60 |
| 72 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 67 |
| 73 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 1 | 4 | 72 |
| 74 | 4 | 2 | 4 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 4 | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 61 |
| 75 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 51 |
| 76 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 5 | 1 | 5 | 62 |
| 77 | 1 | 3 | 1 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 44 |
| 78 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 83 |
| 79 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 71 |
| 80 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 4 | 64 |
| 81 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 47 |
| 82 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 84 |
| 83 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 46 |
| 84 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 84 |
| 85 | 2 | 1 | 4 | 5 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 1 | 4 | 59 |
| 86 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 50 |
| 87 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 63 |
| 88 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 45 |
| 89 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 85 |
| 90 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 47 |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 91  | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 83 |
| 92  | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 48 |
| 93  | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 48 |
| 94  | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 47 |
| 95  | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 60 |
| 96  | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 85 |
| 97  | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 45 |
| 98  | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 88 |
| 99  | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 47 |
| 100 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 45 |
| 101 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 48 |
| 102 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 46 |
| 103 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 83 |
| 104 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 69 |
| 105 | 1 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 65 |
| 106 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 | 5 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 49 |
| 107 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 70 |
| 108 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 63 |
| 109 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 5 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 68 |
| 110 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 83 |
| 111 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 1 | 4 | 70 |
| 112 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 49 |
| 113 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 48 |
| 114 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 49 |
| 115 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 85 |
| 116 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 47 |
| 117 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 1 | 69 |
| 118 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 83 |
| 119 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 49 |
| 120 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 66 |
| 121 | 1 | 1 | 3 | 1 | 5 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 1 | 47 |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 122 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 1 | 65 |
| 123 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 85 |
| 124 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 48 |
| 125 | 4 | 1 | 3 | 5 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 44 |
| 126 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 89 |
| 127 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 42 |
| 128 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 46 |
| 129 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 44 |
| 130 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 5 | 4 | 83 |
| 131 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 87 |
| 132 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 84 |
| 133 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 84 |
| 134 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 75 |
| 135 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 70 |
| 136 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 4 | 48 |
| 137 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 85 |
| 138 | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 46 |
| 139 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 50 |
| 140 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 44 |
| 141 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 40 |
| 142 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 51 |
| 143 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 50 |
| 144 | 1 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 1 | 73 |
| 145 | 3 | 1 | 1 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 56 |
| 146 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 38 |
| 147 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 56 |
| 148 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 83 |
| 149 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 83 |
| 150 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 43 |
| 151 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 49 |
| 152 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 84 |

|       |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       |
|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| 153   | 1   | 3   | 1   | 4   | 1   | 3   | 3   | 4   | 4   | 1   | 4   | 1   | 1   | 1   | 4   | 3   | 1   | 3   | 2   | 1   | 4   | 3   | 53    |
| 154   | 2   | 4   | 3   | 5   | 3   | 2   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 3   | 4   | 3   | 3   | 5   | 5   | 3   | 2   | 83    |
| 155   | 2   | 1   | 4   | 5   | 2   | 4   | 1   | 2   | 2   | 3   | 2   | 1   | 3   | 1   | 2   | 1   | 3   | 1   | 3   | 2   | 1   | 2   | 48    |
| 156   | 4   | 2   | 3   | 4   | 4   | 2   | 5   | 4   | 5   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 4   | 83    |
| 157   | 2   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 1   | 1   | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 3   | 5   | 5   | 3   | 2   | 3   | 1   | 4   | 48    |
| 158   | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 88    |
| 159   | 5   | 2   | 3   | 3   | 2   | 5   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 50    |
| 160   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 5   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 5   | 3   | 4   | 2   | 4   | 3   | 83    |
| 161   | 3   | 2   | 4   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 49    |
| 162   | 4   | 5   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 5   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 1   | 3   | 2   | 1   | 3   | 3   | 3   | 3   | 69    |
| 163   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 4   | 2   | 3   | 3   | 5   | 5   | 4   | 1   | 84    |
| 164   | 1   | 1   | 3   | 2   | 4   | 1   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 1   | 3   | 2   | 49    |
| 165   | 3   | 4   | 4   | 5   | 1   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 3   | 4   | 84    |
| 166   | 5   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 5   | 2   | 2   | 1   | 1   | 1   | 2   | 1   | 2   | 3   | 2   | 1   | 2   | 2   | 1   | 1   | 47    |
| 167   | 3   | 1   | 2   | 1   | 3   | 2   | 2   | 1   | 2   | 1   | 1   | 1   | 2   | 3   | 1   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 42    |
| 168   | 4   | 4   | 3   | 5   | 2   | 3   | 3   | 5   | 5   | 3   | 5   | 5   | 5   | 4   | 3   | 3   | 5   | 5   | 3   | 3   | 3   | 3   | 84    |
| 169   | 3   | 2   | 3   | 3   | 1   | 3   | 2   | 3   | 3   | 1   | 3   | 1   | 2   | 1   | 2   | 1   | 3   | 1   | 1   | 3   | 1   | 2   | 45    |
| 170   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 3   | 2   | 3   | 3   | 85    |
| 171   | 1   | 1   | 1   | 1   | 2   | 1   | 1   | 1   | 2   | 1   | 5   | 5   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 1   | 2   | 3   | 3   | 46    |
| 172   | 4   | 4   | 3   | 1   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 5   | 3   | 4   | 82    |
| 173   | 2   | 2   | 4   | 2   | 2   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 1   | 1   | 1   | 2   | 1   | 1   | 3   | 2   | 3   | 3   | 1   | 4   | 51    |
| 174   | 3   | 2   | 1   | 3   | 3   | 2   | 2   | 1   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 3   | 2   | 2   | 1   | 4   | 3   | 2   | 48    |
| 175   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 4   | 2   | 2   | 4   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 5   | 67    |
| 176   | 2   | 2   | 3   | 2   | 1   | 3   | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 1   | 3   | 2   | 1   | 2   | 2   | 3   | 2   | 1   | 3   | 48    |
| 177   | 4   | 3   | 2   | 4   | 2   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 3   | 3   | 5   | 5   | 4   | 3   | 2   | 4   | 84    |
| 178   | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 1   | 3   | 1   | 2   | 3   | 51    |
| 179   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 1   | 1   | 1   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 4   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 48    |
| TOTAL | 514 | 500 | 522 | 560 | 537 | 541 | 520 | 519 | 514 | 520 | 540 | 511 | 522 | 528 | 526 | 499 | 528 | 514 | 534 | 528 | 475 | 529 | 11481 |



| ENCUESTADOS | PREGUNTAS | PUNTAJE<br>MÍNIMO | PUNTAJE<br>MAXIMO | VALOR<br>MÍNIMO | VALOR<br>MÁXIMO |
|-------------|-----------|-------------------|-------------------|-----------------|-----------------|
| 179         | 22        | 1                 | 5                 | 22              | 110             |

|               |    |
|---------------|----|
| INTERVALO     | 3  |
| RANGO         | 88 |
| AMPLITUD      | 29 |
| INICIO MINIMO | 21 |

| CATEGORÍAS | LÍMITE<br>INFERIOR | LÍMITE<br>SUPERIOR | FRECUENCIA |
|------------|--------------------|--------------------|------------|
| BAJA       | 22                 | 51                 | 59         |
| MEDIA      | 52                 | 81                 | 73         |
| ALTA       | 82                 | 110                | 47         |
|            |                    |                    | 179        |

| CATEGORÍAS   | f   | %    |
|--------------|-----|------|
| MALA         | 59  | 33%  |
| REGULAR      | 73  | 41%  |
| BUENA        | 47  | 26%  |
| <b>TOTAL</b> | 179 | 100% |

## Dimensión I: Determinantes internos de la decisión de compra

| TURIS<br>TAS | ITE<br>M 1 | ITE<br>M 2 | ITE<br>M 3 | ITE<br>M 4 | ITE<br>M 5 | ITE<br>M 6 | ITE<br>M 7 |    |
|--------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|----|
| 1            | 4          | 4          | 5          | 4          | 5          | 4          | 5          | 31 |
| 2            | 2          | 3          | 2          | 3          | 4          | 2          | 3          | 19 |
| 3            | 4          | 2          | 5          | 4          | 4          | 4          | 5          | 28 |
| 4            | 2          | 3          | 2          | 2          | 4          | 2          | 2          | 17 |
| 5            | 2          | 3          | 3          | 3          | 3          | 3          | 5          | 22 |
| 6            | 1          | 2          | 2          | 2          | 4          | 2          | 3          | 16 |
| 7            | 4          | 5          | 2          | 2          | 2          | 3          | 3          | 21 |
| 8            | 4          | 3          | 4          | 4          | 3          | 5          | 4          | 27 |
| 9            | 3          | 4          | 3          | 4          | 4          | 4          | 4          | 26 |
| 10           | 3          | 4          | 4          | 4          | 3          | 4          | 5          | 27 |
| 11           | 3          | 3          | 3          | 3          | 2          | 3          | 4          | 21 |
| 12           | 4          | 4          | 5          | 4          | 5          | 4          | 5          | 31 |
| 13           | 2          | 3          | 2          | 3          | 4          | 2          | 3          | 19 |
| 14           | 4          | 4          | 5          | 4          | 5          | 4          | 5          | 31 |
| 15           | 3          | 4          | 3          | 4          | 5          | 4          | 2          | 25 |
| 16           | 1          | 1          | 3          | 1          | 5          | 1          | 2          | 14 |
| 17           | 3          | 3          | 3          | 5          | 5          | 4          | 3          | 26 |
| 18           | 3          | 1          | 3          | 3          | 2          | 2          | 1          | 15 |
| 19           | 2          | 2          | 2          | 2          | 2          | 2          | 3          | 15 |
| 20           | 2          | 1          | 3          | 2          | 2          | 1          | 2          | 13 |
| 21           | 1          | 2          | 2          | 2          | 3          | 2          | 3          | 15 |
| 22           | 2          | 2          | 2          | 2          | 2          | 3          | 2          | 15 |
| 23           | 5          | 5          | 5          | 4          | 5          | 4          | 4          | 32 |
| 24           | 2          | 1          | 2          | 4          | 1          | 4          | 1          | 15 |
| 25           | 2          | 2          | 3          | 2          | 2          | 2          | 2          | 15 |
| 26           | 3          | 3          | 3          | 2          | 3          | 2          | 3          | 19 |
| 27           | 2          | 2          | 2          | 2          | 1          | 2          | 2          | 13 |
| 28           | 1          | 2          | 3          | 4          | 3          | 4          | 3          | 20 |
| 29           | 4          | 2          | 1          | 2          | 1          | 4          | 2          | 16 |
| 30           | 4          | 5          | 4          | 5          | 4          | 4          | 5          | 31 |
| 31           | 5          | 4          | 4          | 4          | 4          | 5          | 4          | 30 |
| 32           | 2          | 3          | 2          | 2          | 2          | 2          | 2          | 15 |
| 33           | 2          | 4          | 3          | 5          | 4          | 4          | 4          | 26 |
| 34           | 2          | 1          | 2          | 2          | 2          | 2          | 1          | 12 |
| 35           | 1          | 2          | 3          | 4          | 3          | 4          | 3          | 20 |
| 36           | 4          | 2          | 3          | 3          | 3          | 4          | 2          | 21 |
| 37           | 4          | 5          | 4          | 5          | 4          | 4          | 5          | 31 |
| 38           | 5          | 5          | 3          | 5          | 5          | 5          | 5          | 33 |
| 39           | 1          | 3          | 1          | 4          | 1          | 3          | 3          | 16 |
| 40           | 4          | 4          | 4          | 5          | 4          | 4          | 4          | 29 |

|    |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 41 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 27 |
| 42 | 1 | 2 | 3 | 5 | 4 | 1 | 2 | 18 |
| 43 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 23 |
| 44 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 3 | 29 |
| 45 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 18 |
| 46 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 28 |
| 47 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 19 |
| 48 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 26 |
| 49 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 23 |
| 50 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 22 |
| 51 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 29 |
| 52 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 30 |
| 53 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 54 | 1 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 23 |
| 55 | 2 | 3 | 5 | 2 | 5 | 1 | 2 | 20 |
| 56 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 23 |
| 57 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 17 |
| 58 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 14 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 29 |
| 60 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 33 |
| 61 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 17 |
| 62 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 21 |
| 63 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 21 |
| 64 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 23 |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 24 |
| 66 | 1 | 2 | 3 | 1 | 4 | 1 | 3 | 15 |
| 67 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 15 |
| 68 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 28 |
| 69 | 1 | 2 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 22 |
| 70 | 3 | 5 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 22 |
| 71 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 19 |
| 72 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 16 |
| 73 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 74 | 4 | 2 | 4 | 2 | 1 | 4 | 2 | 19 |
| 75 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 17 |
| 76 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 2 | 22 |
| 77 | 1 | 3 | 1 | 4 | 1 | 3 | 3 | 16 |
| 78 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 27 |
| 79 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 29 |
| 80 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 26 |
| 81 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 12 |
| 82 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 25 |

|     |   |   |   |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 83  | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 17 |
| 84  | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 24 |
| 85  | 2 | 1 | 4 | 5 | 2 | 2 | 1 | 17 |
| 86  | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 12 |
| 87  | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 12 |
| 88  | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 14 |
| 89  | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 25 |
| 90  | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 19 |
| 91  | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 24 |
| 92  | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 14 |
| 93  | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 13 |
| 94  | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 17 |
| 95  | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 18 |
| 96  | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 24 |
| 97  | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 15 |
| 98  | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 31 |
| 99  | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 17 |
| 100 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 13 |
| 101 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 14 |
| 102 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 11 |
| 103 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 23 |
| 104 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 27 |
| 105 | 1 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 17 |
| 106 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 14 |
| 107 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 108 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 22 |
| 109 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 22 |
| 110 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 20 |
| 111 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 112 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 11 |
| 113 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 19 |
| 114 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 15 |
| 115 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 26 |
| 116 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 12 |
| 117 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 12 |
| 118 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 28 |
| 119 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 16 |
| 120 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 25 |
| 121 | 1 | 1 | 3 | 1 | 5 | 1 | 2 | 14 |
| 122 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 15 |
| 123 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 27 |
| 124 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 15 |
| 125 | 4 | 1 | 3 | 5 | 2 | 1 | 2 | 18 |
| 126 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 30 |

|     |   |   |   |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 127 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 15 |
| 128 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 16 |
| 129 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 12 |
| 130 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 27 |
| 131 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 27 |
| 132 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 24 |
| 133 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 23 |
| 134 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 29 |
| 135 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 13 |
| 136 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 16 |
| 137 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 26 |
| 138 | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 16 |
| 139 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 17 |
| 140 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 14 |
| 141 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 15 |
| 142 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 16 |
| 143 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 23 |
| 144 | 1 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 16 |
| 145 | 3 | 1 | 1 | 4 | 3 | 3 | 2 | 17 |
| 146 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 12 |
| 147 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 15 |
| 148 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 23 |
| 149 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 27 |
| 150 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 12 |
| 151 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 14 |
| 152 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 27 |
| 153 | 1 | 3 | 1 | 4 | 1 | 3 | 3 | 16 |
| 154 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 4 | 23 |
| 155 | 2 | 1 | 4 | 5 | 2 | 4 | 1 | 19 |
| 156 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 24 |
| 157 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 12 |
| 158 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 31 |
| 159 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 2 | 22 |
| 160 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 27 |
| 161 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 17 |
| 162 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 163 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 27 |
| 164 | 1 | 1 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 14 |
| 165 | 3 | 4 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 24 |
| 166 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 23 |
| 167 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 14 |
| 168 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 24 |
| 169 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 17 |
| 170 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 26 |

|     |   |   |   |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 171 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 8  |
| 172 | 4 | 4 | 3 | 1 | 5 | 4 | 4 | 25 |
| 173 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 19 |
| 174 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 16 |
| 175 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 26 |

|     |     |     |     |     |     |     |     |      |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 176 | 2   | 2   | 3   | 2   | 1   | 3   | 2   | 15   |
| 177 | 4   | 3   | 2   | 4   | 2   | 4   | 4   | 23   |
| 178 | 3   | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 19   |
| 179 | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 2   | 17   |
|     | 514 | 500 | 522 | 560 | 537 | 541 | 520 | 3694 |

| ENCUESTADOS | PREGUNTAS | PUNTAJE MÍNIMO | PUNTAJE MAXIMO | VALOR MÍNIMO | VALOR MÁXIMO |
|-------------|-----------|----------------|----------------|--------------|--------------|
| 179         | 7         | 1              | 5              | 7            | 35           |

|               |    |
|---------------|----|
| INTERVALO     | 3  |
| RANGO         | 28 |
| AMPLITUD      | 9  |
| INICIO MINIMO | 4  |

| CATEGORÍAS | LÍMITE INFERIOR | LÍMITE SUPERIOR | FRECUENCIA |
|------------|-----------------|-----------------|------------|
| MALA       | 7               | 16              | 59         |
| REGULAR    | 17              | 26              | 80         |
| BUENA      | 27              | 35              | 40         |
|            |                 |                 | 179        |

| CATEGORÍAS   | f   | %    |
|--------------|-----|------|
| MALA         | 59  | 33%  |
| REGULAR      | 80  | 45%  |
| BUENA        | 40  | 22%  |
| <b>TOTAL</b> | 179 | 100% |

## Dimensión II: Determinantes externos de la decisión de compra

| TURISTAS | ITEM 8 | ITEM 9 | ITEM 10 | ITEM 11 | ITEM 12 | ITEM 13 | ITEM 14 | ITEM 15 | ITEM 16 | ITEM 17 | ITEM 18 | ITEM 19 | ITEM 20 | ITEM 21 | ITEM 22 |    |
|----------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|----|
| 1        | 4      | 4      | 3       | 3       | 3       | 4       | 4       | 5       | 3       | 4       | 5       | 4       | 2       | 2       | 3       | 53 |
| 2        | 3      | 3      | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 2       | 3       | 2       | 3       | 3       | 3       | 2       | 4       | 43 |
| 3        | 4      | 4      | 3       | 4       | 3       | 4       | 4       | 4       | 3       | 4       | 3       | 5       | 5       | 2       | 4       | 56 |
| 4        | 3      | 3      | 4       | 2       | 4       | 2       | 2       | 2       | 3       | 5       | 2       | 3       | 4       | 1       | 3       | 43 |
| 5        | 4      | 5      | 5       | 4       | 2       | 4       | 3       | 4       | 4       | 4       | 5       | 3       | 3       | 3       | 2       | 55 |
| 6        | 3      | 4      | 3       | 4       | 3       | 3       | 3       | 3       | 3       | 2       | 2       | 2       | 3       | 2       | 3       | 43 |
| 7        | 5      | 4      | 5       | 5       | 2       | 5       | 2       | 5       | 4       | 5       | 5       | 5       | 4       | 3       | 5       | 64 |
| 8        | 2      | 3      | 3       | 2       | 3       | 3       | 3       | 3       | 4       | 3       | 4       | 3       | 3       | 4       | 4       | 47 |
| 9        | 3      | 4      | 3       | 4       | 4       | 4       | 4       | 4       | 5       | 3       | 5       | 5       | 4       | 3       | 3       | 58 |
| 10       | 4      | 4      | 5       | 3       | 4       | 5       | 4       | 2       | 4       | 4       | 4       | 3       | 2       | 5       | 2       | 55 |
| 11       | 3      | 3      | 4       | 2       | 3       | 4       | 4       | 3       | 3       | 3       | 3       | 2       | 3       | 4       | 3       | 47 |
| 12       | 4      | 5      | 3       | 3       | 4       | 3       | 4       | 4       | 4       | 5       | 4       | 5       | 4       | 5       | 4       | 61 |
| 13       | 4      | 2      | 3       | 4       | 2       | 3       | 4       | 2       | 3       | 1       | 3       | 4       | 1       | 3       | 4       | 43 |
| 14       | 4      | 5      | 4       | 3       | 5       | 4       | 5       | 4       | 5       | 5       | 4       | 5       | 4       | 3       | 4       | 64 |
| 15       | 5      | 4      | 3       | 5       | 2       | 3       | 2       | 4       | 5       | 2       | 1       | 2       | 3       | 2       | 3       | 46 |
| 16       | 3      | 1      | 1       | 5       | 1       | 2       | 5       | 1       | 2       | 3       | 4       | 1       | 2       | 1       | 1       | 33 |
| 17       | 4      | 4      | 3       | 5       | 5       | 3       | 5       | 5       | 4       | 4       | 4       | 3       | 5       | 5       | 1       | 60 |
| 18       | 2      | 3      | 2       | 2       | 2       | 1       | 1       | 1       | 2       | 2       | 3       | 1       | 2       | 1       | 2       | 27 |
| 19       | 4      | 3      | 4       | 3       | 4       | 4       | 3       | 4       | 3       | 4       | 3       | 4       | 3       | 4       | 3       | 53 |
| 20       | 2      | 3      | 2       | 2       | 3       | 2       | 2       | 2       | 1       | 2       | 3       | 2       | 2       | 2       | 4       | 34 |
| 21       | 2      | 1      | 5       | 5       | 3       | 5       | 5       | 3       | 2       | 3       | 1       | 5       | 5       | 3       | 1       | 49 |
| 22       | 4      | 3      | 4       | 3       | 4       | 4       | 3       | 4       | 2       | 3       | 3       | 4       | 3       | 4       | 3       | 51 |
| 23       | 3      | 3      | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 2       | 2       | 3       | 4       | 2       | 2       | 3       | 30 |
| 24       | 2      | 3      | 4       | 4       | 3       | 1       | 4       | 3       | 3       | 2       | 1       | 4       | 4       | 1       | 2       | 41 |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 25 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 39 |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 36 |
| 27 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 51 |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 1 | 4 | 44 |
| 29 | 1 | 2 | 3 | 1 | 4 | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 42 |
| 30 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 52 |
| 31 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 5 | 1 | 5 | 40 |
| 32 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 37 |
| 33 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 59 |
| 34 | 2 | 2 | 3 | 5 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 1 | 3 | 1 | 1 | 4 | 33 |
| 35 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 63 |
| 36 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 1 | 4 | 42 |
| 37 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 57 |
| 38 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 5 | 33 |
| 39 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 42 |
| 40 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 41 |
| 41 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 56 |
| 42 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 1 | 57 |
| 43 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 41 |
| 44 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 35 |
| 45 | 1 | 2 | 4 | 1 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 3 | 36 |
| 46 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 48 |
| 47 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 28 |
| 48 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 1 | 2 | 38 |
| 49 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 39 |
| 50 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 39 |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 51 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 67 |
| 52 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 54 |
| 53 | 3 | 1 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 49 |
| 54 | 2 | 3 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 5 | 38 |
| 55 | 1 | 4 | 5 | 2 | 4 | 1 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 40 |
| 56 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 46 |
| 57 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 31 |
| 58 | 3 | 2 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 1 | 51 |
| 59 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 45 |
| 60 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 50 |
| 61 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 30 |
| 62 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 42 |
| 63 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 37 |
| 64 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 38 |
| 65 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 3 | 5 | 5 | 1 | 1 | 4 | 3 | 5 | 5 | 1 | 44 |
| 66 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 30 |
| 67 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 53 |
| 68 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 40 |
| 69 | 2 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 1 | 5 | 5 | 3 | 1 | 49 |
| 70 | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 5 | 4 | 4 | 1 | 37 |
| 71 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 41 |
| 72 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 51 |
| 73 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 1 | 4 | 44 |
| 74 | 1 | 2 | 3 | 1 | 4 | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 42 |
| 75 | 1 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 34 |
| 76 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 5 | 1 | 5 | 40 |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 77  | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 28 |
| 78  | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 56 |
| 79  | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 42 |
| 80  | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 4 | 38 |
| 81  | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 35 |
| 82  | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 59 |
| 83  | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 29 |
| 84  | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 60 |
| 85  | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 1 | 4 | 42 |
| 86  | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 38 |
| 87  | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 51 |
| 88  | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 31 |
| 89  | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 60 |
| 90  | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 28 |
| 91  | 5 | 1 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 59 |
| 92  | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 34 |
| 93  | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 35 |
| 94  | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 30 |
| 95  | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 42 |
| 96  | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 61 |
| 97  | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 30 |
| 98  | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 57 |
| 99  | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 30 |
| 100 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 32 |
| 101 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 34 |
| 102 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 35 |



|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 103 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 60 |
| 104 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 42 |
| 105 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 48 |
| 106 | 4 | 1 | 2 | 3 | 5 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 35 |
| 107 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 42 |
| 108 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 41 |
| 109 | 3 | 1 | 2 | 3 | 5 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 46 |
| 110 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 63 |
| 111 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 1 | 4 | 42 |
| 112 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 38 |
| 113 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 29 |
| 114 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 34 |
| 115 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 59 |
| 116 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 35 |
| 117 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 1 | 57 |
| 118 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 55 |
| 119 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 33 |
| 120 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 41 |
| 121 | 3 | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 1 | 33 |
| 122 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 1 | 50 |
| 123 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 58 |
| 124 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 33 |
| 125 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 26 |
| 126 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 59 |
| 127 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 27 |
| 128 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 30 |

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 129 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 32 |
| 130 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 5 | 4 | 56 |
| 131 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 60 |
| 132 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 60 |
| 133 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 61 |
| 134 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 46 |
| 135 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 57 |
| 136 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 5 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 4 | 32 |
| 137 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 59 |
| 138 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 30 |
| 139 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 33 |
| 140 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 30 |
| 141 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 25 |
| 142 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 35 |
| 143 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 27 |
| 144 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 1 | 57 |
| 145 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 39 |
| 146 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 26 |
| 147 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 41 |
| 148 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 60 |
| 149 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 56 |
| 150 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 31 |
| 151 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 35 |
| 152 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 57 |
| 153 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 37 |
| 154 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 2 | 60 |

|     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |      |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 155 | 2   | 2   | 3   | 2   | 1   | 3   | 1   | 2   | 1   | 3   | 1   | 3   | 2   | 1   | 2   | 29   |
| 156 | 4   | 5   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 4   | 59   |
| 157 | 1   | 1   | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 3   | 5   | 5   | 3   | 2   | 3   | 1   | 4   | 36   |
| 158 | 4   | 4   | 5   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 57   |
| 159 | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   | 28   |
| 160 | 4   | 5   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 5   | 3   | 4   | 2   | 4   | 3   | 56   |
| 161 | 2   | 1   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 32   |
| 162 | 3   | 5   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 1   | 3   | 2   | 1   | 3   | 3   | 3   | 3   | 41   |
| 163 | 3   | 4   | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 4   | 2   | 3   | 3   | 5   | 5   | 4   | 1   | 57   |
| 164 | 2   | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 1   | 3   | 2   | 35   |
| 165 | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 3   | 4   | 60   |
| 166 | 2   | 2   | 1   | 1   | 1   | 2   | 1   | 2   | 3   | 2   | 1   | 2   | 2   | 1   | 1   | 24   |
| 167 | 1   | 2   | 1   | 1   | 1   | 2   | 3   | 1   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 28   |
| 168 | 5   | 5   | 3   | 5   | 5   | 5   | 4   | 3   | 3   | 5   | 5   | 3   | 3   | 3   | 3   | 60   |
| 169 | 3   | 3   | 1   | 3   | 1   | 2   | 1   | 2   | 1   | 3   | 1   | 1   | 3   | 1   | 2   | 28   |
| 170 | 3   | 3   | 3   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 3   | 2   | 3   | 3   | 59   |
| 171 | 1   | 2   | 1   | 5   | 5   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 3   | 1   | 2   | 3   | 3   | 38   |
| 172 | 5   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 5   | 3   | 4   | 57   |
| 173 | 3   | 3   | 3   | 1   | 1   | 1   | 2   | 1   | 1   | 3   | 2   | 3   | 3   | 1   | 4   | 32   |
| 174 | 1   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 3   | 2   | 2   | 1   | 4   | 3   | 2   | 32   |
| 175 | 3   | 3   | 2   | 2   | 2   | 4   | 2   | 2   | 4   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 5   | 41   |
| 176 | 3   | 2   | 3   | 3   | 2   | 1   | 3   | 2   | 1   | 2   | 2   | 3   | 2   | 1   | 3   | 33   |
| 177 | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 3   | 3   | 5   | 5   | 4   | 3   | 2   | 4   | 61   |
| 178 | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 2   | 2   | 3   | 2   | 1   | 3   | 1   | 2   | 3   | 32   |
| 179 | 1   | 1   | 1   | 2   | 3   | 3   | 2   | 3   | 4   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 31   |
|     | 519 | 514 | 520 | 540 | 511 | 522 | 528 | 526 | 499 | 528 | 514 | 534 | 528 | 475 | 529 | 7787 |

| ENCUESTADOS | PREGUNTAS | PUNTAJE<br>MÍNIMO | PUNTAJE<br>MAXIMO | VALOR<br>MÍNIMO | VALOR<br>MÁXIMO |
|-------------|-----------|-------------------|-------------------|-----------------|-----------------|
| 179         | 15        | 1                 | 5                 | 15              | 75              |

|               |    |
|---------------|----|
| INTERVALO     | 3  |
| RANGO         | 60 |
| AMPLITUD      | 20 |
| INICIO MINIMO | 4  |

| CATEGORÍAS | LÍMITE<br>INFERIOR | LÍMITE<br>SUPERIOR | FRECUENCIA |
|------------|--------------------|--------------------|------------|
| MALA       | 15                 | 35                 | 58         |
| REGULAR    | 36                 | 56                 | 82         |
| BUENA      | 57                 | 75                 | 39         |
|            |                    |                    | 179        |

| CATEGORÍAS   | f   | %    |
|--------------|-----|------|
| MALA         | 58  | 32%  |
| REGULAR      | 82  | 46%  |
| BUENA        | 39  | 22%  |
| <b>TOTAL</b> | 179 | 100% |



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD  
DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02  
Versión : 08  
Fecha : 12-09-2017  
Página : 1 de 1

Yo, Lizeth Erly Mescua Ampuero, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, Filial Tarapoto, revisora de la tesis titulada:

"Calidad de servicio y su relación con el comportamiento de compra del turista en el Hotel Suisui, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2017", de la estudiante Bethsy Nikol Jibaja Guevara, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 10% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 07 de Diciembre de 2017



MBA. Lizeth Erly Mescua Ampuero  
LIC. EN ADMINISTRACIÓN

Firma

MBA. Lizeth Erly Mescua Ampuero

DNI: 42694079

|         |                            |        |   |        |           |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad | Aprobó | Rectorado |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|

|   |   |   |
|---|---|---|
|  | <b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE<br/>TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b><br>UCV | Código : F08-PP-PR-02.02<br>Versión : 08<br>Fecha : 12-09-2017<br>Página : 1 de 1 |
|---|---|---|

Yo Bethsy Nikol Jibaja Guevara, identificado con DNI N° 73388309, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo ( X ) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Calidad de servicio y su relación con el comportamiento de compra del turista en el Hotel Suisui, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2017"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....



FIRMA

DNI: 73388309

FECHA: Tarapoto, 07 de Diciembre de 2017.

|         |                            |        |   |        |           |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Representante de la Dirección /<br>Vicerrectorado de Investigación<br>y Calidad | Aprobó | Rectorado |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|